



HUMANISTINEN
AMMATTIKORKEAKOULU

OPINNÄYTETYÖ

Välittäjänä muutoksessa

Kuvaus muutoksista sisäisissä tulkkivälityksissä ja välittäjien yhteistyössä Kelan valtakunnallisen välityskeskuksen perustamisen myötä

Ina Immonen & Marjukka Kainulainen

Viittomakielentulkin ko. (240 op)

Huhtikuu / 2014

HUMANISTINEN AMMATTIKORKEAKOULU

Koulutusohjelman nimi

TIIVISTELMÄ

Työn tekijä Ina Immonen & Marjukka Kainulainen	Sivumäärä 37 ja 8 liitesivua
Työn nimi Välittäjänä muutoksessa	
Ohjaava(t) opettaja(t) Zita Kóbor-Laitinen	
Työn tilaaja ja/tai työelämäohjaaja Humakin opetustulkkikeskus. Helmi Koukka & Mikko Karinen	
Tiivistelmä <p>Tammikuussa 2014 Kansaneläkelaitoksen (Kela) alueelliset viittomakielen tulkkivälityskeskukset korvattiin Turkuun perustetulla, keskitetyllä välityskeskuksella. Opinnäytetyömme tavoitteena oli dokumentoida muutosta viittomakielen tulkkipalveluntuottajien sisäisten välittäjien näkökulmasta. Tutkimme, tekivätkö palveluntuottajien sisäiset välittäjät yhteistyötä Kelan alueellisten välityskeskusten kanssa ennen tammikuuta 2014, ja tekivätkö he yhteistyötä muutoksen jälkeen Kelan keskitetyn välityskeskuksen kanssa. Halusimme myös selvittää, millä tavalla mahdollista yhteistyötä tehdään. Selvitimme myös, ovatko palveluntuottajien sisäiset välittäjät tehneet yhteistyötä keskenään ennen tammikuun 2014 muutosta, ja onko mahdollisesti tehty yhteistyö jatkunut muutoksen jälkeen. Selvitimme myös, millaista tämä mahdollisesti tehty yhteistyö on.</p> <p>Työmme tilaaja on Humakin opetustulkkikeskus, joka toimii Humanistisen ammattikorkeakoulun viittomakielentulkkikoulutuksen yhteydessä. Näin ollen tutkimuksemme tulokset ovat heti hyödynnettävissä tulkkikoulutuksessa. Humakin opetustulkkikeskuksen kautta tutkimuksemme tulokset eivät jää vain yhden tahon käyttöön, vaan leviävät suuremmalle joukolle jo alalla työskenteleviä tai sille vasta koulutautumassa olevia toimijoita.</p> <p>Tutkimuksemme toteutettiin sähköisellä kyselyllä tammikuussa 2014. Kysely lähetettiin sähköpostitse palveluntuottajien sisäisille välittäjille maanlaajuisesti. Sähköpostin lisäksi tavoittelimme vastaajia Suomen Viittomakielentulkit ry:n Facebook-sivun kautta. Kyselyymme vastasi 17 sisäistä välittäjää. Analysoimme kyselyn tuloksia vertailemalla sen eri osioiden vastauksia keskenään.</p> <p>Saimme tutkimuksellamme selville, että palveluntuottajien sisäiset välittäjät ovat tehneet yhteistyötä Kelan alueellisten välityskeskusten kanssa ennen tammikuuta 2014. Yhteistyötä tehdään myös Kelan keskitetyn välityskeskuksen kanssa. Lisäksi yhteistyötä on tehty palveluntuottajien sisäisten välitysten kesken sekä ennen että jälkeen tammikuun muutoksen. Tammikuun 2014 muutoksen on myös huomattu vaikuttavan sisäisten välittäjien työhön. Palveluntuottajien sisäisten välittäjien on esimerkiksi ollut vaikea saada yhteyttä Kelan keskitettyyn välityskeskukseen palvelulinjojen ruuhkauduttua. Sen lisäksi sisäisten välittäjien työaika kuluu Kelan välityksessä tehtyjen tulkkauksien kirjausvirheiden korjaamiseen. Palveluntuottajien sisäiset välittäjät kokevat, ettei Kelan keskitetyn välityskeskuksen työntekijöitä ole perehdytetty riittävästi tehtäviinsä. Kelan välittäjien palveluasenteeseen ollaan kuitenkin tyytyväisiä.</p>	
Asiasanat välitys, sisäinen välitys, tulkkivälityskeskus	

HUMAK UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Name of the Degree Programme

ABSTRACT

Author Ina Immonen & Marjukka Kainulainen	Number of Pages 37 + 8
Title Coordinator in a Time of Change	
Supervisor(s) Zita Kóbor-Laitinen	
Subscriber and/or Mentor Opetustulkkikeskus of Humak University of Applied Sciences. Helmi Koukka & Mikko Karinen	
<p>Abstract</p> <p>In January 2014 Social Institute of Finland (Kela) set up a centralized sign language interpreters' co-ordination centre in Turku as a substitute for its' five regional coordination centres. The purpose of our thesis was to document that change from the perspective of sign language interpreters' coordinators in the interpreter agencies in Finland. The goal was to find out if the interpreters' coordinators in the interpreter agencies were cooperating with Kela's regional coordination centres before January 2014, and if they are cooperating with the centralized coordination centre now. We also wanted to find out what kind of cooperation there was and is, if any. In addition, our goal was to find out if the interpreters' coordinators in the interpreter agencies cooperated with each other before January 2014 and after that. We also researched what kind of cooperation there was and is between the interpreter' coordinators in the interpreter agencies, if any.</p> <p>The subscriber of this thesis is Opetustulkkikeskus of Humak University of Applied Sciences. It closely cooperates with the Sign Language Interpretation degree programme of Humak University of Applied Sciences. Therefore, the results of our research will immediately be passed on for the use of the Sign Language Interpretation degree programme. Opetustulkkikeskus of Humak University of Applied Sciences being the subscriber of this thesis, the results will not be kept from other companies on sign language interpretation field. The results are going to be distributed to a larger group already working in the field and individuals who still study to be professionals of sign language interpretation.</p> <p>The research was done with an online survey. The participants were recruited with e-mail invitation and on the Facebook page of Suomen Viittomakielen Tulkit ry (SVT). Seventeen people answered to the survey. We analysed the results by comparing the answers of each section of the survey to each other.</p> <p>As a result to the survey we found out that the interpreters' coordinators in the interpreting agencies cooperated with Kela's regional interpreters' coordination centres before January 2014. They also cooperate with the centralized interpreters' coordination centre. In addition the interpreters' coordinators in the interpreter agencies cooperated with each other before and after January 2014. The change in Kela's coordination system has also affected to the work of the interpreters' coordinators in the sign language interpreter agencies. The interpreter's coordinators in the sign language interpreter agencies for example found it difficult to get in touch with the interpreters' coordinators in Kela's centralized coordination centre. That is because the service channels have been blocked by phone calls and e-mails. The interpreters' coordinators in the interpreter agencies spend a lot of their office hours by fixing the mistakes in the interpreter orders made by the Kela's coordinators. They feel that Kela's coordinators have not been taught well enough to be working as sign language interpreters' coordinators. The interpreters' coordinators in the interpreter agencies however feel content about the service attitude of the Kela's coordinators.</p>	
Keywords coordination, coordination in the interpreter agencies, interpreters' coordination centre	

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	5
1.1 Opinnäytetyön tavoitteet	5
1.2 Opinnäytetyön tutkimuskysymykset	6
2 HUMAKIN OPETUSTULKKIKESKUS TYÖN TILAAJANA	7
3 TULKKIVÄLITYS ENNEN JA NYT	7
3.1 Tulkkivälitys ennen Kelan tulkkipalvelun järjestämisvelvollisuutta	8
3.2 Tulkkivälitys Kelan järjestämänä ennen vuotta 2014	9
3.3 Tulkin tilaaminen ennen tammikuuta 2014	11
3.4 Kelan tulkkivälitys tammikuusta 2014 alkaen	11
4 KYSELYN TOTEUTUS	13
4.1 Kyselyn vastaajaryhmän valinta	14
4.2 Kysymysten laatiminen	15
5 TULOKSET	16
5.1 Muutokset yhteistyössä Kelan välityksen kanssa	17
5.2 Muutokset yhteistyössä palveluntuottajien sisäisten välitysten kanssa	21
5.3 Välittäjien toiveet ja tunnelmat tulevaisuudesta	27
6 POHDINTA	31
6.1 Vastaukset tutkimuskysymyksiin	31
6.2 Tutkimuksen onnistuminen ja luotettavuus	33
6.3 Jatkotutkimusaiheita	35
LÄHTEET	36
LIITTEET	38
Liite 1. Kyselylomake	38
Liite 2. Kyselylomakkeen saatekirje	45

1 JOHDANTO

Tammikuussa 2014 Kansaneläkelaitos (Kela) perusti valtakunnallisen keskitetyn välityskeskuksen Turkuun (Kehitysvammaisten tukiliitto ry, 2013; Salomaa 2013, 24). Ennen tätä viittomakielen tulkkeja välitettiin Kelan alueellisista välityskeskuksista käsin (Åby 2011,17-18). Lisäksi osalla viittomakielen tulkkauspalvelun tuottajista on omat sisäiset tulkkivälittäjensä. Sisäiset välittäjät eivät ota vastaan tilauksia Kelan tulkkipalvelun asiakkailta, vaan keskittyvät työskentelemään Kelalta yritykselle välitettyjen tulkkitilausten parissa. He toimivat linkkinä Kelan välityksen ja yritystensä tulkkien välillä.

1.1 Opinnäytetyön tavoitteet

Opinnäytetyömme tavoitteena on tarkastella tulkkivälitystoimintaa ja dokumentoida siinä tapahtuvaa muutosta tammikuussa 2014. Keskitymme opinnäytetyössämme vertailemaan viittomakielen tulkkipalvelua tarjoavien yritysten sisäisten tulkkivälitysten toimintaa ennen ja jälkeen tammikuun 2014. Pyrimme työssämme selvittämään, vaikuttaako Kelan omassa välitystoiminnassa tapahtunut muutos palveluntuottajien sisäiseen välitystoimintaan, ja kuinka mahdollisiin vaikutuksiin suhtaudutaan. Lisäksi pyrimme tuomaan esille mahdollisia välityskeskusten välisiä yhteistyömuotoja ja niissä tapahtuneita muutoksia sekä selvittämään, ovatko välittäjät yhteistyöhön tyytyväisiä. Näihin kysymyksiin keräsimme vastauksia yritysten sisäisiltä tulkkivälittäjiltä sähköisellä kyselyllä.

Tulkkivälityksen kehitystä ja sen muutoksia on tähän asti kuvattu esimerkiksi Maria Åbyn (2011) opinnäytetyössä *Tulkkivälitys osana viittomakielen tulkkauspalvelua*. Siinä käsitellään tulkkivälitystoiminnan historiaa ja tulkkivälittäjän työtä Kelan alueellisissa välityskeskuksissa. Koska viittomakielen tulkkivälitystoiminnasta ei ole aiemmin tehty tutkimusta ammattikorkeakoulun perustason opinnäytetöitä lukuun ottamatta, valitsimme päälähteeksemme opinnäytetyön. Käytämme Åbyn (2011) opinnäytetyötä runkona työllemme ja viittaamme siihen tietoperustassamme. Palveluntuottajien näkökulmasta välitystoimintaa ei ole aikaisemmin näin laajasti tutkittu, joten tutkimuk-

semme tuo uuden näkökulman välitystyöstä tehtyjen tutkimusten joukkoon. Lisäksi työmme tuo uuden näkökulman tulkkivälityksestä tehtyjen tutkimusten joukkoon käsittelemänsä ajankohdan vuoksi.

Haluamme, että myös uusin muutos eli koko Suomen kattavan keskitetyn välityskeskuksen perustaminen huomioidaan tulkkivälityksen historiassa ja sen vaikutukset kirjataan muistiin tuoreeltaan. Tätä voidaan hyödyntää tulevaisuudessa, mikäli tulkkivälitystä jälleen uudistetaan ja mietitään, mistä on lähdetty liikkeelle. Koska tulkkivälitys vaikuttaa päivittäin tulkkien työhön ja näin koko tulkkialan toimivuuteen, tutkimuksemme osaltaan kehittää aliamme.

1.2 Opinnäytetyön tutkimuskysymykset

Tutkimuskysymyksemme ovat seuraavat:

1. Tekivätkö palveluntuottajien sisäiset välityskeskukset yhteistyötä Kelan alueellisten välityskeskusten kanssa ennen tammikuuta 2014? Jos tekivät, millaista ja kuinka?
2. Tekevätkö palveluntuottajien sisäiset välityskeskukset yhteistyötä Kelan Turkuun keskittämän valtakunnallisen välityskeskuksen kanssa tammikuusta 2014 alkaen? Jos tekevät, millaista ja kuinka?
3. Tekivätkö palveluntuottajien sisäiset tulkkivälityskeskukset yhteistyötä keskenään ennen tammikuuta 2014? Jos tekivät, millaista ja kuinka?
4. Ovatko palveluntuottajien sisäiset tulkkivälityskeskukset tehneet yhteistyötä keskenään tammikuusta 2014 alkaen? Jos ovat, millaista ja kuinka?
5. Onko palveluntuottajien sisäisten välityskeskusten toiminnassa havaittavissa muutosta Kelan valtakunnallisen tulkkivälityksen aloittaessa toimintansa? Jos on, millaista?

2 HUMAKIN OPETUSTULKKIKESKUS TYÖN TILAAJANA

Humakin opetustulkkikeskus perustettiin vuonna 2004 Humanistisen ammattikorkeakoulun alaisuuteen Kuopion kampukselle. Vuonna 2005 toiminta laajeni myös Helsingin kampukselle. Opetustulkkikeskuksen ajatuksena oli luoda viittomakielen tulkkiopiskelijoille harjoittelupaikka. Molemmissa toimipisteissä työskentelee tulkkeja ja tulkkeina toimivia lehtoreita. (Humakin opetustulkkikeskus 2013.)

Humakin opetustulkkikeskus tarjoaa tulkkaus-, opetus- ja muita asiantuntijapalveluja viittomakielialalla. Tulkkauspalvelua tarjotaan sekä asioimistulkkauksilanteisiin, harrastuksiin ja työelämään että vaativan tason tulkkaustilanteisiin kuten seminaareihin ja kongresseihin. Opiskelutulkkausta opetustulkkikeskus tekee tällä hetkellä vain lyhyinä sijaisuuksina. Viitotun puheen ja viittomakommunikaation opetusta tarjotaan perheille, oppilaitoksille ja työyhteisöille. Muina asiantuntijapalveluina opetustulkkikeskus tarjoaa luentoja, asiantuntija- ja koulutuspalveluita viittomakieli- ja tulkkausalaalta. Se järjestää myös lyhytkursseja tulkkauksen erityistilanteista, kuten kokoustulkkauksesta ja oikeustulkkauksesta. (mt. 2013.)

Humakin opetustulkkikeskus hyötyy työn tilaajana tutkimuksestamme, sillä se saa tutkimuksemme tulokset heti tulkikoulutuksen käyttöön. Opetustulkkikeskuksen toimissa tilaajana tulokset eivät jää vain yhden palveluntuottajan hyödynnettäviksi, vaan tulkikoulutuksen kautta ne päätyvät laajemmalle lukijajoukolle.

3 TULKKIVÄLITYS ENNEN JA NYT

Henkilöllä on oikeus tulkkaukseen silloin, kun hänellä on kuulo-, kuulonäkö- tai puhevamma. Oikeutta tulkkaukseen haetaan Kelan Vammaisten tulkkauspalvelukeskuksesta (VATU-keskus). Lomakkeet löytyvät sekä Kelan nettisivuilta että palvelupisteistä. Henkilö voi tilata tulkin esimerkiksi töihin, peruskoulun jälkeisiin opintoihin, asiointiin ja harrastuksiin. Kuulo- ja puhevammaisilla henkilöillä on käytettävissään vähin-

tään 180 tulkkaustuntia vuodessa. Kuulonäkövammaisilla tämä määrä on kaksinkertainen eli vähintään 360 tuntia vuodessa. (Kansaneläkelaitos 2013b.)

Tulkkivälitystoiminnan alkaessa tulkin tilaaminen oli asiakkaalle monimutkaisempi prosessi kuin nykyään. Tulkkivälitystoiminta on käynyt läpi monia vaiheita hakiessaan nykyistä muotoaan. Tekniikan ja käytäntöjen kehittyessä siitä on muodostunut nykyaikainen ja helpommin saavutettava palvelu sähköisine välitysjärjestelmineen. Tässä luvussa kerrotaan tulkkivälityksen kehityksestä 80-luvulta tammikuun 2014 muutokseen saakka.

3.1 Tulkkivälitys ennen Kelan tulkkipalvelun järjestämisvelvollisuutta

Ensimmäinen tulkkivälityskeskus Suomessa sai alkunsa tulkkipulan vuoksi. 1980-luvulla tulkkien työolot olivat vielä hyvin puutteelliset, minkä vuoksi tulkkeja ei ollut riittävästi. Tulkkien saatavuutta helpottamaan Kuurojen Liitto perusti välityskeskuksia, joista ensimmäinen aloitti toimintansa Helsingissä 1984. Turkuun välityskeskus perustettiin vuotta myöhemmin. (Salmi & Laakso 2005, 282-283.) Vatasen (1996) mukaan tätä ennen 1980-luvun alussa tulkkikeskuksissa työskennelleet tulkit toimivat myös välittäjinä muille tulkeille. Hänen mukaansa tulkkikeskuksia oli kuitenkin vielä vähän, minkä vuoksi asiakkaat ottivat myös suoraan yhteyttä freelance-tulkkeihin. (Åby 2011, 11.)

Tulkkivälittäjä Satu Seppäläisen (2011) mukaan vuonna 1991 Pohjois-Karjalaan perustettiin tulkkikeskus, jossa asiakkaiden oli mahdollista tehdä tulkkitilauksia omalla äidinkielellään uuden vastaanottopalvelun ansiosta (Åby 2011, 12). Vuonna 1995 perustetussa Hämeenlinnan tulkkikeskuksessa tulkkivälittäjänä työskennelleen Sanna Laaksosen (2011) mukaan välittäjän tuli olla viittomakielentaitoinen. Lisäksi välittäjällä täytyi olla paikallistuntemusta sekä tietoa tulkkien taitotasosta ja asiakkaiden kommunikointitavoista.

Laaksonen ja Sirpa Ojala (2011) kertovat, että sekä Pohjois-Karjalassa että Hämeenlinnassa välittäjät työskentelivät lankapuhelimen ja puhelinvastaajan avulla. Suurin osa tilauksista tehtiin paikan päällä tulkkikeskuksessa tai puhelimitse läheisten välityksellä. Välittäjät kirjasivat tilaukset käsin tehtyihin taulukoihin. Hämeenlinnassa oli

käytössä myös ajanvarauskirja, johon merkittiin, milloin tulkit olivat käytettävissä. Freelance-tulkit lähettivät tulkkikeskukseen täyttämänsä kaavakkeet, josta jo varatut ajat kävivät ilmi. Tällainen järjestelmä oli omaksuttu Tampereen tulkkikeskukselta ja samankaltaista mallia käytettiin myös Pohjois-Karjalassa. (mt. 2011, 13-14.) Satu Seppäläinen (2011) kertoo, että tekniikan kehittyessä tilauksia siirryttiin kirjaamaan Excel-ohjelmaan ja Laaksosen ja Ojasen (2011) mukaan niitä tehtiin tekstipuhelimen kautta. Matkapuhelinten käytön yleistymisen myötä myös tekstipuhelimen käyttö kuitenkin väheni. (mt. 2011, 14.)

Vuonna 2000 Suomessa oli yhteensä 23 kunnallista tai muun tahon ylläpitämää tulkkikeskusta, joista osa sekä tarjosi että välitti tulkkauspalvelua. Oli myös tulkkikeskuksia, jotka tekivät ainoastaan välitystä sekä keskuksia, jotka tarjosivat ja/tai välittivät tulkkauspalvelun lisäksi myös opetuspalvelua. (Heiskanen 2000, 155-156, 249.) Vuonna 2005 saivat alkunsa Pirkanmaan ja Uudenmaan keskitetyt tulkkivälitykset (Heiskala 2008, 3). Selin-Grönlundin mukaan lainmuutoksen myötä kunnat joutuivat kilpailuttamaan myös tulkkipalvelut. Pirkanmaalla ja Uudellamaalla kunnat kilpailuttivat tulkkipalvelut yhteistyönä, minkä seurauksena myös välityskeskukset syntyivät (Heiskala 2008, 3-4).

Lausvaara ja Numminen (2006) kertovat tulkkivälittäjien käyttäneen Pirkanmaalla sähköistä tietojärjestelmää. Lisäksi välittäjien käytössä olivat asiakkaiden ja tulkkien profiilit. Välittäjät saivat käyttöönsä tulkkien sähköiset kalenterit aina kolmeksi viikoksi kerrallaan. (Åby 2011, 15-16.) Seppäläisen (2011) mukaan vuoden 2010 alussa Pohjois-Karjalan tulkkikeskuksessa perinteisten kalentereiden ja Excel-taulukkojen maailmasta siirryttiin käyttämään Loitsu-välitysohjelmaa. (mt. 2011, 14.) Loitsu-ohjelma on Evantia Oy:n omistama tilaustenhallintajärjestelmä, joka soveltuu erilaisten asiantuntijapalveluiden välittämiseen. Ohjelma etsii sopivimman käytettävissä olevan asiantuntijaresurssin asiakkaan tietojen perusteella. (Evantia Oy 2014.)

3.2 Tulkkivälitys Kelan järjestämänä ennen vuotta 2014

Vastuu tulkkauspalvelujen järjestämisestä oli vuoteen 2010 asti kunnilla. Syyskuun alussa 2010 järjestämisvelvollisuus siirtyi Kelalle. (Kansaneläkelaitos 2013a.) Kela

kilpailutti tulkkauspalvelun, välitysjärjestelmän ja välityspalvelun erikseen. Vastuu tulkkivälitystoiminnasta jakautui Honkalampisäätiön, Evantia Oy:n ja Sign Line Oy:n kesken. Tulkkeja välitettiin keskitetysti viidestä alueellisesta välityskeskuksesta käsin. Välitysalueet olivat samat kuin Kelan vakuutusalueet: Etelä-Suomi, Itä-Suomi, Lounais-Suomi, Länsi-Suomi ja Pohjois-Suomi. (Åby 2011,17-18.) Päätoimiset välityskeskukset toimivat Helsingissä, Joensuussa, Turussa, Jyväskylässä ja Oulussa. Näiden lisäksi jokaisella alueella oli vähintään kaksi sivutoimipistettä. (Kansaneläkelaitos 2012.)

Päätoimiset välityskeskukset olivat avoinna arkisin päiväsaikaan, mutta sivutoimipisteissä aukioloajat olivat lyhempiä. Päivystävä välityskeskus vastaanotti ja välitti kiireellisiä tulkkaustilauksia arki-iltaisoin. Lauantaisin ja sunnuntaisin päivystävä välityskeskus oli auki vain päivällä. (mt. 2012.)

Tulkkaustilauksia käsiteltiin tulkkauspalvelun välitysjärjestelmän VATU-järjestelmän avulla. VATU-järjestelmän pohjana toimii Innofactor Oyj:n kehittämä sähköinen järjestelmä, jonka käytössä on Innofactor Prime –ohjelmisto. (Åby 2011, 19.) Selainpohjainen Innofactor Prime –ohjelmisto on kehitetty julkaisua, asiointia ja viestintää varten (Innofactor 2014). Ohjelmalla on mahdollista esimerkiksi lähettää tekstiviestejä ja sähköpostia. Tulkkivälittäjä Jenny Derghokasianin mukaan ohjelman käyttö perustuu tulkkien ja asiakkaiden itsestään Kelalle luovuttamiin tietoihin. Ohjelmasta siis löytyvät niin tulkkien ja asiakkaiden profiilit kuin tulkkien kalenteritkin, joita pidetään auki aina neljä viikkoa eteenpäin. Tilauksia välitetäänkin aina käsillä olevasta päivästä 28 päivää eteenpäin. (Åby 2011, 19-20.) Tällä hetkellä keskitetyssä välityskeskuksessa on käytössä välitysohjelman 2-versio, joka toimii päivitetyllä Prime-ohjelmistolla (Rautio-Rajala, Heikkinen & Johansson 2013).

Derghokasian (2011) kertoo, että ohjelmaan syötettyjen profiileiden ja tulkkien kalenterimerkintöjen perusteella välitysohjelma ehdotti vapaata tulkkia kuhunkin tilaukseen. Tulkkivälittäjän tehtävänä oli valita sopivin ja edullisin tulkki tilauksen luonteeseen ja vaativuustason sekä kilpailutusjärjestyksen näkökulmasta. Ennen vuotta 2014 tulkki pyrittiin löytämään ensisijaisesti välityskeskuksen omalta välitysalueelta, mutta tarvittaessa tulkkia oli mahdollista hakea vaikka maanlaajuisesti. Kun sopiva tulkki löytyi, sijoitti välittäjä tilauksen tulkin kalenteriin ja ilmoitti tulkin löytymisestä asiak-

kaalle. Halutessaan palveluntuottajat saivat vielä siirtää tilauksen toiselle tulkille yrityksensä sisällä. Tilauksen sai myös palauttaa Kelan välitykseen, mikäli palautuksen pystyi perustelemaan hyvin. Tällöin Kelan välittäjät aloittivat tilauksen välitysprosessin alusta. (Åby 2011, 19-20.)

3.3 Tulkin tilaaminen ennen tammikuuta 2014

Vuoteen 2014 asti välityskeskus, josta asiakas tilasi tulkin, määräytyi asiakkaan kotikunnan perusteella. Tilauksen saattoi tehdä esimerkiksi tekstiviestitse, puhelimitse, sähköpostilla tai paikan päällä välityskeskuksessa. Tilauksessa asiakas ilmoitti asiakasnumeron, nimensä tai henkilötunnuksensa, tulkkauksen päivämäärän ja tulkkauksen alkamis- ja päättymisajan, paikan, tarkan osoitteen ja kunnan, jolla tulkkauksen tapahtuisi. Näiden tietojen lisäksi asiakkaan tuli ilmoittaa paikka, jossa hän aikoi tavata tulkin, mihin tilanteeseen tulkki tilattiin (esimerkiksi kokous tai lääkäri), mistä tulkki saattoi mahdollisesti saada valmistautumismateriaalia sekä muut tulkkaukseen liittyvät lisätiedot. Vastaanotettuaan tilauksen alueellinen välityskeskus lähetti asiakkaalle vahvistusviestin. Välityskeskus pyrki ilmoittamaan viimeistään viiden vuorokauden kuluttua tilauksesta tai kolme vuorokautta ennen tulkkaustilannetta, oliko tulkki löytynyt. (Kansaneläkelaitos 2013c.)

Tammikuusta 2014 alkaen tulkkitalaukset on tehty Turun keskitettyyn välityskeskukseen. Tulkkia tilatessa esitetään samat tilauksen tekemiseen tarvittavat tiedot kuin ennenkin. Tulkkitalauksen voi tehdä asiakas itse, hänen lähiomaisensa tai huoltajansa. Asiakas voi myös valtuuttaa toisen henkilön tekemään yksittäisen tilauksen puolestaan. Mikäli valtuutus on jatkuva, täytyy siitä tehdä kirjallinen dokumentti. Tulkkitalauksen voi tehdä tulkin välityksellä, mutta tulkki ei voi tehdä tilausta asiakkaan puolesta. (Heikkinen 2014.)

3.4 Kelan tulkkivälitys tammikuusta 2014 alkaen

Tulkkivälitystoiminta keskitettiin Turkuun VATU-keskukseen vuoden 2014 alusta lähtien. Samaan aikaan Kela otti vastuun etätulkkaukspalvelun tuottamisesta. Kelan oli

luontevaa ottaa välitystoiminta vastuulleen, sillä se myöntää oikeuden tulkkauspalveluun ja järjestää tämän palvelun asiakkailleen. Muutoksella Kela halusi varmistaa kaikkien asiakkaidensa saavan yhdenmukaista palvelua asuinpaikasta riippumatta. Ennen keskitetyn välityskeskuksen toiminnan aloittamista Kelan terveysosaston etuuspäällikkö Jari Salomaa ennusti, että vuoden 2014 alusta alkaen tulkkittelauksen tekeminen muuttuisi joustavammaksi. Tämä johtuisi siitä, että välityskeskuksen ja etätulkkauspalvelun palveluajat ovat pidemmät entiseen verrattuna. Tilauksen teko onnistuu nyt myös iltaisin ja viikonloppuisin. (Kehitysvammaisten tukiliitto ry, 2013; Salomaa 2013, 24.) Tämän vuoksi päivystävää välityskeskusta ei enää ole (Heikkinen 2014).

Välitystoiminnan ja etätulkkauksen tuottamista varten VATU-keskukseen rekrytoitiin 31 uutta työntekijää, joista noin puolella on tulkkitausta. Ennen kuin keskitetty välityskeskus aloitti toimintansa, uudet työntekijät saivat laajan perehdytyksen ja koulutuksen tehtäviinsä. Tavoitteena oli pystyä tarjoamaan asiakkaille laadukasta ja jatkuvasti kehittyvää palvelua. (Salomaa 2014, 24.) Keskitetyn välityskeskuksen työntekijät vastaavat välitystyöstä ja etätulkkauksesta. Koska etätulkit toimivat myös välittäjinä, voi tulkkittelauksen halutessaan tehdä etätulkkauksen lomassa. Tilausta ei enää tehdä maantieteelliseen jakoon perustuen, vaan asiakasryhmittäin.

Asiakkaille on tarjolla neljä eri palvelulinjaa, joihin he voivat ottaa yhteyttä sähköpostilla, tekstiviestillä, puhelimella tai soittamalla viittomakielisen 3G-puhelun. Kuulo- ja kuulonäkövammaiset asiakkaat ottavat yhteyttä heille tarkoitettuun joko suomen- tai ruotsinkieliseen palvelulinjaan. Puhevammaisia asiakkaita taas palvellaan heidän omilla suomen- ja ruotsinkielisillä linjoillaan. (Heikkinen 2014.) Myös palveluntuottajille on oma palvelulinjansa, johon voi ottaa yhteyttä puhelimitse tai sähköpostitse. (Rautio-Rajala, Heikkinen & Johansson 2013). Lisäksi yksi linja palvelee viranomaisia. Suunnitteilla oli myös etäpalvelun käyttöönotto, jonka testaamisen pilottihankkeella oli määrä alkaa helmikuussa 2014. Etäpalvelun toteutuessa välityskeskukseen voisi ottaa etäyhteyden omalta tietokoneelta ja hoitaa tulkkittelauksen viittoon. Mahdollisuutta asioimiseen paikan päällä välityskeskuksessa ei enää ole. (Heikkinen 2014.)

Uuden välityskeskuksen tulkkivälittäjille on jaettu maantieteelliset ja tehtäväkohtaiset vastuualueet. Osa välittäjistä on erikoistunut välittämään tulkkauksia opiskeluihin, osa synnytykseen ja osa ulkomaanmatkoille. Tilauksia välitetään edelleen neljän viikon jaksoissa. (mt. 2014.) Poikkeuksen muodostavat ulkomaanmatkat ja muut erityistilanteet, joissa tulkin saaminen on varmistettava hyvissä ajoin.

Tulkkitalaukseen etsitään aina kokonaiskustannuksiltaan edullisinta tulkkia, jonka palveluntuottaja on saanut kilpailutuksessa parhaan tuloksen, ja jonka työskentelyalueella tilaus tapahtuu. Tarvittaessa tulkkihakua voidaan laajentaa koskemaan tulkkeja, joiden kalentereihin on avattu tulkkiaikaa osalle tilauksen kestosta, tai joiden palveluntuottajat ovat tarjonneet palvelua tilauksen lähialueille. Tällaisessa tilanteessa tulkin käytettävyys varmistetaan aina palveluntuottajalta. Jos tulkki ei voi jääviytensä tai ammattieettisten syiden vuoksi toimia saamassaan tilauksessa tulkkina, ilmoittaa hän asiasta palveluntuottajalle, joka välittää tiedon välityskeskukseen. Tilaukseen valitun tulkin nimi ilmoitetaan asiakkaalle automaattiviestillä tilausta edeltävänä päivänä klo 12. Kelan välityskeskus ei jatkossa välitä niin kutsuttuja kolmannen tahon tilauksia, mutta antaa viranomaisille neuvoja ja ohjeita tulkkauksen palvelun järjestämisasiöissa. (Rautio-Rajala, Heikkinen & Johansson 2013.)

Kela tarjoaa jatkossa tulkkipalvelua käyttäville asiakkailleen perehdytystä palvelun käyttöön. Saadessaan tiedon uudesta asiakkaasta välityskeskus ottaa yhteyttä asiakkaaseen ja sopii tämän sekä perehdytystä tekemään valitsemiensa tulkkien kanssa perehdytysajan. Perehdytyksen jälkeen välityskeskus seuraa kuuden kuukauden ajan perehdytyksen onnistumista. Mikäli asiakas seurantajakson aikana käyttää tulkkia harvoin tai ei koskaan, järjestää välityskeskus uuden perehdytyksen. (Heikkinen 2014.)

4 KYSELYN TOTEUTUS

Käytimme aineistonkeruumenetelmänä verkkopohjaista Webropol-kyselyä, jonka tuloksena saimme sekä määrällistä että laadullista tietoa tutkimusaiheestamme. Laadimme strukturoidun kyselylomakkeen (Liite1), jonka lähetimme ennalta valikoiduille

vastaajille sähköpostitse. Kyselymme oli vastattavissa 20.–31.1.2014. Kyselyn aue-
tessa Kelan keskitetty välityskeskus oli ollut toiminnassa vasta noin kolmen viikon
ajan. Tutkimuksen tekemiselle olisi voinut olla suotuisampaa tehdä kysely hieman
myöhemmin, kun uuden välityskeskuksen toiminta olisi jo vakiintunut. Oppilaitok-
semme asettamien aikataulujen vuoksi emme kuitenkaan voineet siirtää kyselyn vas-
taamisajankohtaa myöhemmäksi.

Valitsimme aineistonkeruumenetelmäksemme kyselyn, sillä koimme sen soveltuvan
parhaiten tutkimukseemme. Halusimme antaa vastaajille mahdollisuuden kertoa ko-
kemuksistaan ja tuntemuksistaan anonyymeinä. Toivoimme kyselylomakkeen kan-
nustavan rehellisiin ja sensuroimattomiin vastauksiin. Esimerkiksi haastattelutilan-
teessa vastaajat eivät ehkä olisi kertoneet tuntemuksistaan yhtä avoimesti kuin kyse-
lylomakkeessa, sillä tilanteessa olisi ollut läsnä myös haastattelija. Vallin (2001) mu-
kaan haastattelutilanteessa haastattelijan äänenpainot ja eleet voivat vaikuttaa haas-
tateltavan vastauksiin. Kyselylomakkeeseen vastatessa näin ei pääse käymään.
(Valli 2001, 100-101.)

Aikamme tutkimuksen tekemiselle oli rajallinen, joten kysely sopi aineistonkeruume-
netelmäksemme myös aikataulullisesti paremmin kuin esimerkiksi haastattelu. Kysely
on tehokas tapa kerätä tietoa ja se tavoittaa suuren joukon ihmisiä kerralla (Hirsjärvi
ym. 2008, 190). Lisäksi kyselylomakkeen etuna on, että kysymykset esitetään kaikille
vastaajille samassa muodossa. Kysely on vastaajalle suotuisa myös siksi, että vas-
tausajankohdan voi päättää itse. (Valli 2001, 100-101.) Toisaalta tutkija ei voi olla
varma, onko kysymyksiin vastattu rehellisesti ja huolellisesti, tai palvelevatko vasta-
usvaihtoehdot vastaajia. (Hirsjärvi ym. 2008, 190.)

4.1 Kyselyn vastaajaryhmän valinta

Opinnäytetyömme tutkii palveluntuottajien sisäisten välitysten toimintaa maassamme,
joten toivoimme saavamme vastaajaryhmään välittäjiä ympäri Suomen. Lähetimme
kyselyn valtakunnallisesti niille palveluntuottajille, jotka ovat olleet mukana vuonna
2010 tehdyssä kilpailutuksessa. Kyselymme vastaajiksi valikoitui näin kahdentoista
eri yrityksen sisäiset välittäjät. Rajasimme perusjoukostamme pois vuonna 2014 al-

kavan kilpailutuskauden uusien yritysten sisäiset välitykset, sillä tutkimme välitystyössä tapahtuvaa muutosta. Tästä muutoksesta osaavat parhaiten kertoa ne välittäjät, jotka ovat työskennelleet välittäjinä jo ennen Kelan välityksessä tapahtunutta uudistusta.

Selvitimme Kelan 1.9.2010 ja 31.12.2013 väliselle ajalle valittujen palveluntuottajien kilpailutuslistoja apuna käyttäen yritykset, joissa sisäistä välitystä tehdään. Lähesitimme sisäisiä välittäjiä suoraan sähköpostilla. Tämän lisäksi laitoimme kyselyymme johtavan linkin Suomen viittomakielen tulkit ry:n (SVT) Facebook-sivulle. SVT:n Facebook-sivun kautta toivoimme tavoittavamme myös ne palveluntuottajien sisäiset välittäjät, joita emme muuten tavoittaneet.

4.2 Kysymysten laatiminen

Kyselylomaketta tehdessä tulee kiinnittää huomiota kyselyn pituuteen, kysymysten lukumäärään, lomakkeen ulkoasuun ja selkeyteen. Pituus voi muun muassa vaikuttaa vastaajiin niin, etteivät he joko vastaa kyselyyn lainkaan tai vastaavat kysymyksiin huolimattomasti. (Valli 2001, 100-101.) Tämän vuoksi pyrimme pitämään kyselylomakkeemme mahdollisimman lyhyenä ja selkeänä. Tämä osoittautui kuitenkin hie-man haastavaksi, sillä halusimme vertailla kahta eri ajanjaksoa toisiinsa. Näin ollen osa kysymyksistä oli esitettävä kahteen kertaan. Pyrimme kuitenkin selkeyttämään kyselyä asettelulla. Jaoimme kysymykset selkeiden alaotsikoiden alle ja selitimme, mistä näkökulmasta kysymyksiin tulisi missäkin osiossa vastata.

Kyselylomakkeemme (Liite 1) jakautui neljään osa-alueeseen. Ensimmäisessä osiossa tiedustelimme vastaajien perustietoja. Halusimme tietää vastaajien välityskokemuksen määrän ja työsuhteen luonteen, sillä uskoimme näillä tiedoilla olevan merkitystä vastauksia tulkitessa. Seuraavassa osiossa selvitimme ennen tammikuuta 2014 tehdyn välitystyön kuvaa sekä välitysten välistä yhteistyötä. Tämän jälkeen esitimme samat kysymykset kuin edellisessä osiossa, mutta ne liittyivät aikaan tammikuun 2014 alun jälkeen. Viimeisen osion tavoitteena oli selvittää vastaajien ajatuksia nykyhetkeen ja tulevaisuuteen liittyen. Ennen tammikuuta 2014 ja tammikuusta 2014 alkaen –osiot jaettiin vielä kahteen osaan, joissa kysyttiin erikseen yhteistyöstä Kelan

välityskeskusten kanssa ja palveluntuottajien sisäisten välityskeskusten kanssa. Kyselylomakkeen tekoa varten haastattelimme Avida Tulkkikeskuksen sisäisessä välityksessä työskentelevää Riikka Turpeista. Hänen avullaan saimme taustatietoa siitä, minkälaista yhteistyö Kelan ja palveluntuottajien sisäisten välittäjien sekä palveluntuottajien sisäisten välittäjien kesken voi olla. Haastattelun perusteella saimme kysymyksiimme vastausvaihtoehtoja, joita emme olisi itse osanneet keksiä. Haastattelua ei siis käytetty aineistonkeruumenetelmänä tutkimuksessa, vaan pohjana kyselylomakkeen laatimisessa.

Ennen kyselyn julkaisua pyysimme opiskelijatovereitamme sekä opinnäytetyömme ohjaajaa ja tilaajaa testaamaan kyselyämme. Saimme heiltä palautetta muun muassa kyselyn toimivuudesta ja kysymysten asettelusta. Palautteiden pohjalta muokkasimme kyselyn lopulliseen muotoonsa ja lähetimme vastaajille.

5 TULOKSET

Lähetimme kyselyn 36 sähköpostiosoitteeseen, joista 21 oli välittäjien omia työosoitteita ja loput välityskeskusten yleisiä sähköpostiosoitteita. Yrityksiä, jotka ilmoittivat verkkosivuillaan sekä välittäjiensä omat työsähköpostiosoitteet että välityksen yleisen sähköpostiosoitteen, lähestyimme molempien osoitteiden kautta. Julkaisimme linkin kyselyymme myös Suomen viittomakielentulkit ry:n Facebook-sivulla. Koska linkki kyselyyn jaettiin sosiaalisessa mediassa sekä sähköpostiosoitteisiin, joista siihen saattoi päästä vastaamaan useampi kuin yksi henkilö, on maksimaalisen vastaajamäärän arvioiminen vaikeaa. Saimme kyselyymme 17 vastausta, joka on 47% 36:sta. Kaikki vastaajat eivät olleet kuitenkaan vastanneet kaikkiin kysymyksiin, vaan osassa kysymyksistä vastaajia oli vain 16 tai 15. Tässä luvussa käymme läpi kyselyn tulokset kysymys kysymykseltä. Kyselyn avoimista vastauksista poimitut lainaukset ovat alkuperäisessä muodossaan, eikä niiden kirjoitusasua ole muokattu.

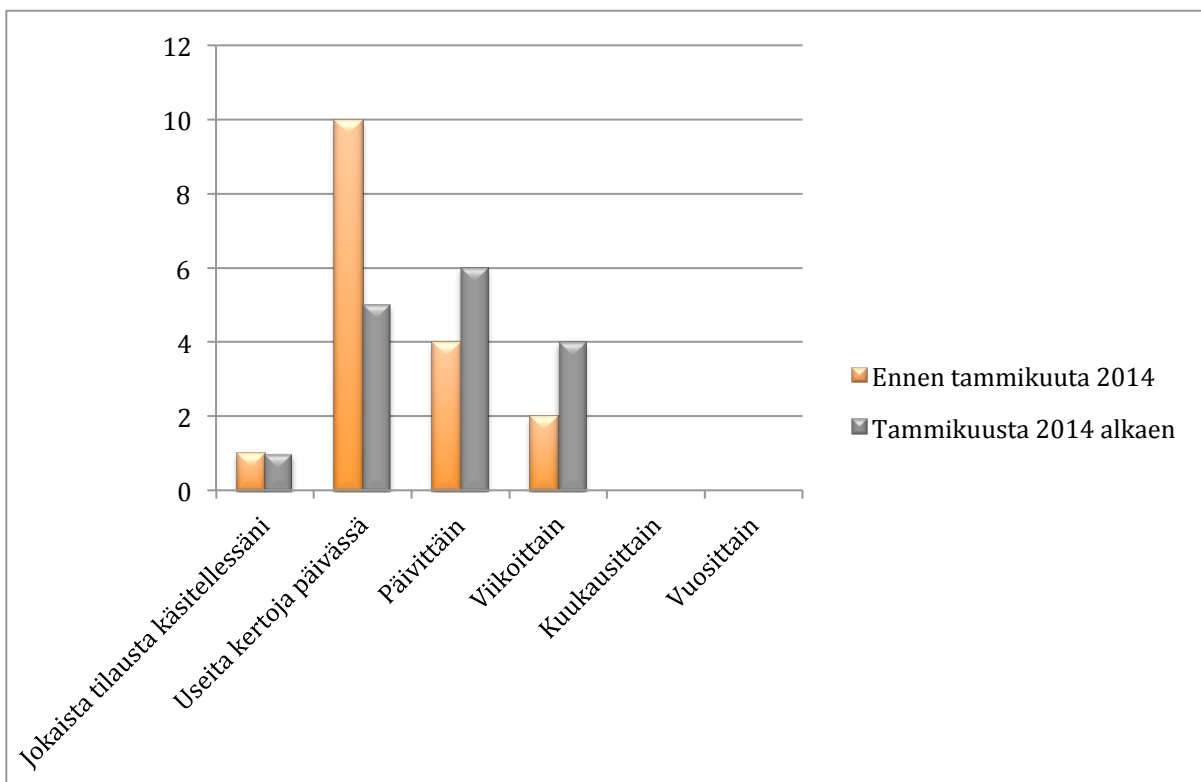
Kyselyyn vastanneista 17 henkilöstä suurin ryhmä eli seitsemän henkilöä on työskennellyt tulkkivälittäjinä 1-3 vuotta. Seuraavaksi suurin ryhmä eli neljä henkilöä on tehnyt välitystä 6-10 vuotta, kun kolmella henkilöllä työvuosia on kertynyt 4-5. Kaksi

vastaajaa on työskennellyt alalla 11-20 vuotta ja vain yhdellä vastaajalla kokemusta välitystyöstä on jo yli 20 vuoden ajalta. Kysyimme välittäjiltä, millaisessa työsuhteessa he tekevät välitystyötä. Kysymykseen vastanneista (n=16 henkilöä) puolet tekee välitystyötä kokopäiväisesti ja puolet osa-aikaisesti.

Ennen Kelan keskitetyn välityskeskuksen perustamista kaikki vastaajat (n=17) olivat tehneet yhteistyötä sekä Kelan että palveluntuottajien sisäisten välityskeskusten kanssa. Vastauksissa on huomattavissa enemmän hajontaa, kun kysytään yhteistyön tekemisestä samojen tahojen kanssa tammikuun 2014 muutoksen jälkeen. Vastaajista 11 henkilöä (n=17) on tehnyt yhteistyötä molempien tahojen kanssa muutoksen jälkeen. Viisi henkilöä on tehnyt yhteistyötä vain Kelan keskitetyn välityskeskuksen kanssa ja yksi henkilö ei ollut tehnyt yhteistyötä kummankaan tahon kanssa tammikuun aikana.

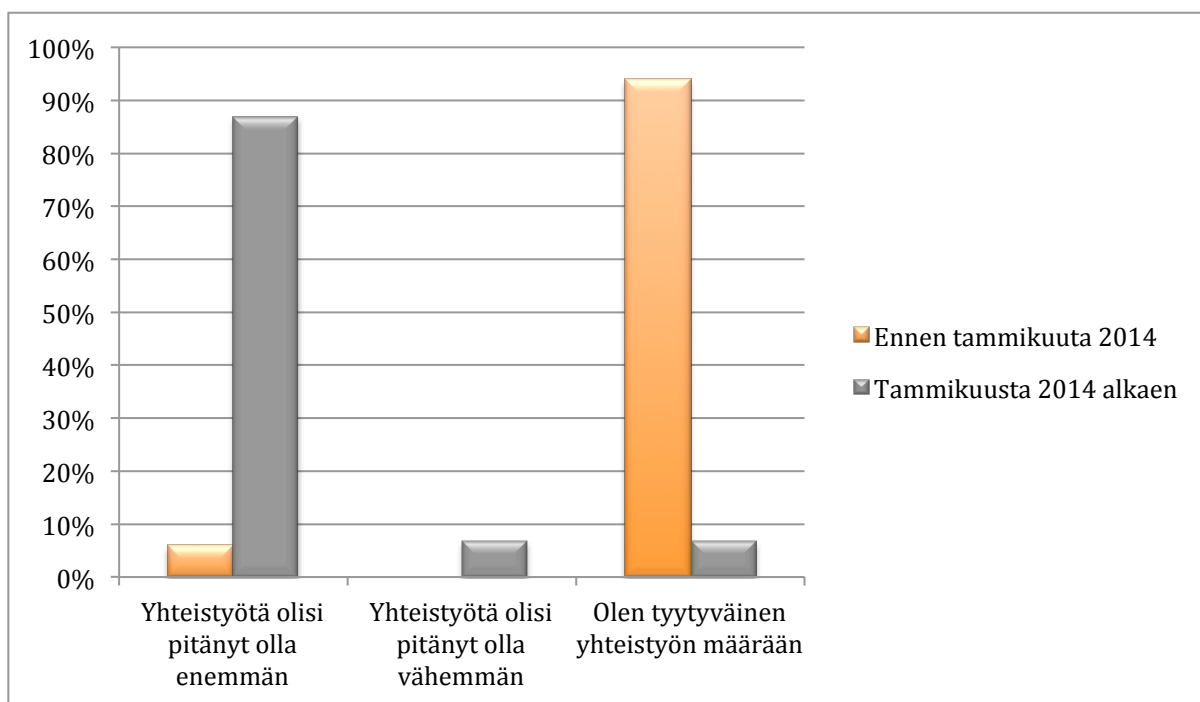
5.1 Muutokset yhteistyössä Kelan välityksen kanssa

Kuten Kuvaajasta 1 voi huomata, enemmistö vastaajista eli kymmenen henkilöä (n=17) ilmoitti tehneensä Kelan alueellisten välityskeskusten kanssa yhteistyötä useita kertoja päivässä ennen tammikuuta 2014. Neljä henkilöä oli tehnyt yhteistyötä päivittäin, kaksi henkilöä viikoittain ja yksi vastaaja jokaista tilausta käsitellessään. Vastausvaihtoehtoja "kuukausittain" ja "vuosittain" ei ollut valittu kertaakaan. Kelan keskitetyn välityskeskuksen perustamisen jälkeen vain viisi vastaajaa (n=16) on tehnyt yhteistyötä välityskeskuksen kanssa useita kertoja päivässä. Vastaajista kuusi on ollut yhteistyössä Kelan kanssa päivittäin ja neljä viikoittain. Edelleen yksi vastaaja on tehnyt yhteistyötä jokaista tilausta käsitellessään. Keskitetyn välityskeskuksen aloitettua toimintansa erot yhteistyön tekemisen tiheydessä ovat tasaantuneet.



Kuvaaja 1. Kuinka usein olet tehnyt yhteistyötä Kelan välityksen kanssa ennen ja jälkeen tammikuun 2014.

Kuvaajasta 2 voi nähdä tyytyväisyyden yhteistyön määrään Kelan välityksen kanssa laskeneen tammikuun muutoksen myötä. Ennen tammikuun 2014 muutosta 94% vastaajista (n=17) oli tyytyväisiä yhteistyön määrään Kelan alueellisten välityskeskusten kanssa, kun taas 6% olisi toivonut enemmän yhteistyötä. Kenenkään mielestä yhteistyötä ei olisi pitänyt olla vähemmän. Kelan keskitetyn välityksen kanssa yhteistyötä on vastausten perusteella ollut liian vähän, sillä vastaajista noin 87% (n=15) toivoisi enemmän yhteistyötä. Vain 7% vastaajista oli tyytyväisiä yhteistyön määrään. Yhden vastaajan mielestä yhteistyötä tulisi tehdä vähemmän. Tyytyväisyyden lasku johtuu siitä, että Kelan keskitettyyn välityskeskukseen on hankala saada yhteyttä. Tämä käy ilmi myöhemmin tuloksistamme. Toisaalta yksi vastaaja haluaisi tehdä Kelan keskitetyn välityksen kanssa vähemmän yhteistyötä. Tämä voi johtua siitä, että jonotusajat esimerkiksi Kelan puhelinpalveluun ovat pitkät. Kyselymme tuloksista käy ilmi, että Kelan välityskeskuksen puhelinpalvelu on ruuhkautunut vuoden alussa. Jonotus on siis voitu tulkita yhteistyön tekemiseksi, eikä sitä haluta tehdä yhtä paljon kuin vuoden alussa.



Kuvaaja 2. Olitko tyytyväinen yhteistyön määrään ennen ja jälkeen tammikuun 2014.

Välittäjiltä kysyttiin, missä asioissa he ovat tehneet yhteistyötä Kelan alueellisten välityskeskusten ja myöhemmin keskitetyn välityskeskuksen kanssa. Tuloksista on huomattavissa, että sekä ennen tammikuuta 2014 että sen jälkeen eniten yhteistyötä tehdään Kelan tiedustellessa tulkkien käytettävyyttä. Kelan välitykset ovat olleet yhteistyössä palveluntuottajien sisäisten välitysten kanssa myös ilmoittaessaan tulkkien kalentereissa tapahtuvissa muutoksissa aikaikkunan sisällä. Aikaikkuna sulkeutuu aina klo 12, minkä jälkeen Kelan välitys ja sisäiset välittäjät ovat velvollisia ilmoittamaan tulkkille tämän kalenterissa tapahtuvista muutoksista seuraavan päivän osalta. Ennen aikaikkunan sulkeutumisesta tulkin tulee itse tarkastaa kalenterinsa. Palveluntuottajien sisäisille välittäjille on siis ilmoitettu tulkkien peruuntuneista tilauksista tai kalentereihin lisätyistä tilauksista. Tällaisen yhteistyön määrä ei ole muuttunut merkittävästi. Pientä muutosta on havaittavissa tulkkkausmateriaalien kyselyjen määrässä. Ennen tammikuuta 2014 13 sisäistä välittäjää (n=17) oli kysellyt tulkkkausmateriaaleja Kelalta, mutta tammikuun 2014 jälkeen vain 5 (n=15) välittäjää on ollut yhteydessä Kelaan tulkkkausmateriaalien kyselyn vuoksi.

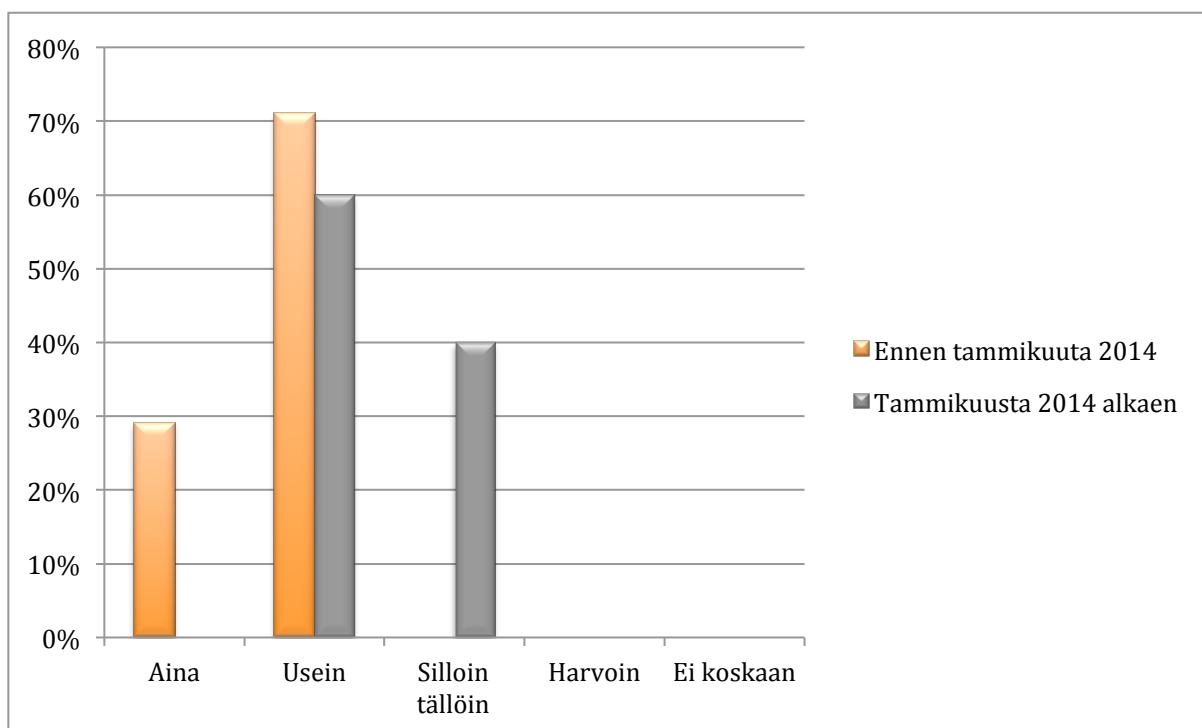
Avoimista vastauksista käy ilmi, että ennen ja jälkeen tammikuun 2014 yhteistyötä on tehty myös sijaisuuksia koskevissa asioissa sekä esimerkiksi pyydettyä tarkennusta tulkkauksen paikkaa ja ajankohtaa koskeviin asioihin. Ennen tammikuuta 2014

yhteydenotot avointen vastausten perusteella olivat liittyneet tilaustietojen tarkentamiseen, tilausten poimimiseen vapaiden tilausten sähköpostilistoilta ("kelluvat") sekä tulkkien tai tulkkiparien tilaamiseen. Tammikuun 2014 jälkeiseen aikaan liittyvistä avoimista vastauksista käy ilmi, että edellä mainittujen yhteistyömuotojen lisäksi sisäiset välittäjät ovat olleet yhteydessä Kelaan välitysvirheiden vuoksi. Kelan välitykseen on esimerkiksi annettu palautetta puuttuvista tai virheellisistä osoite- ja tilausajoista.

"Korjaamme välitysvirheitä, ym. virheitä, johtuen uuden Kelan henkilöstön kokemattomuudesta".

"Näin aluksi välittäjien virheistä palautetta esim. peruuntuneet tilaukset merkinnästä, osoitetiedot puuttuvat, tilausten kuittaus tulee tulkille asiakkaan sijaan, virheellisestä tilausajasta ja meiltä on kysely asiakastietoja.—"

Kysyimme sisäisten välittäjien mielipidettä siitä, kuinka usein yhteistyö Kelan alueellisten välityskeskusten ja keskitetyn välityskeskuksen kanssa on tuottanut tulosta. Kuten Kuvaajasta 3 huomaa, vastaajista (n=17) 71% oli kokenut yhteistyön tuottaneen tulosta usein ennen tammikuun 2014 muutosta. Loput 29% kertoo yhteistyön tuottaneen tulosta aina. Tammikuusta 2014 alkaen 60% vastaajista (n=15) on kokenut yhteistyön tuottavan tulosta usein, mutta 40% vastaajista toteaa yhteistyön tuottavan tulosta vain silloin tällöin. Yhteistyön tuloksellisuus on siis palveluntuottajien sisäisten välittäjien mielestä laskenut Kelan keskitetyn välityskeskuksen aloitettua toimintansa. Myöhemmistä vastauksista käy ilmi, ettei Kelan keskitetyn välityskeskuksen työntekijöitä ole perehdytetty tehtäväänsä riittävästi. Yhteistyön tuloksellisuuden lasku voikin johtua siitä, etteivät Kelan välittäjät osaa antaa vastauksia sisäisten välittäjien kysymyksiin.



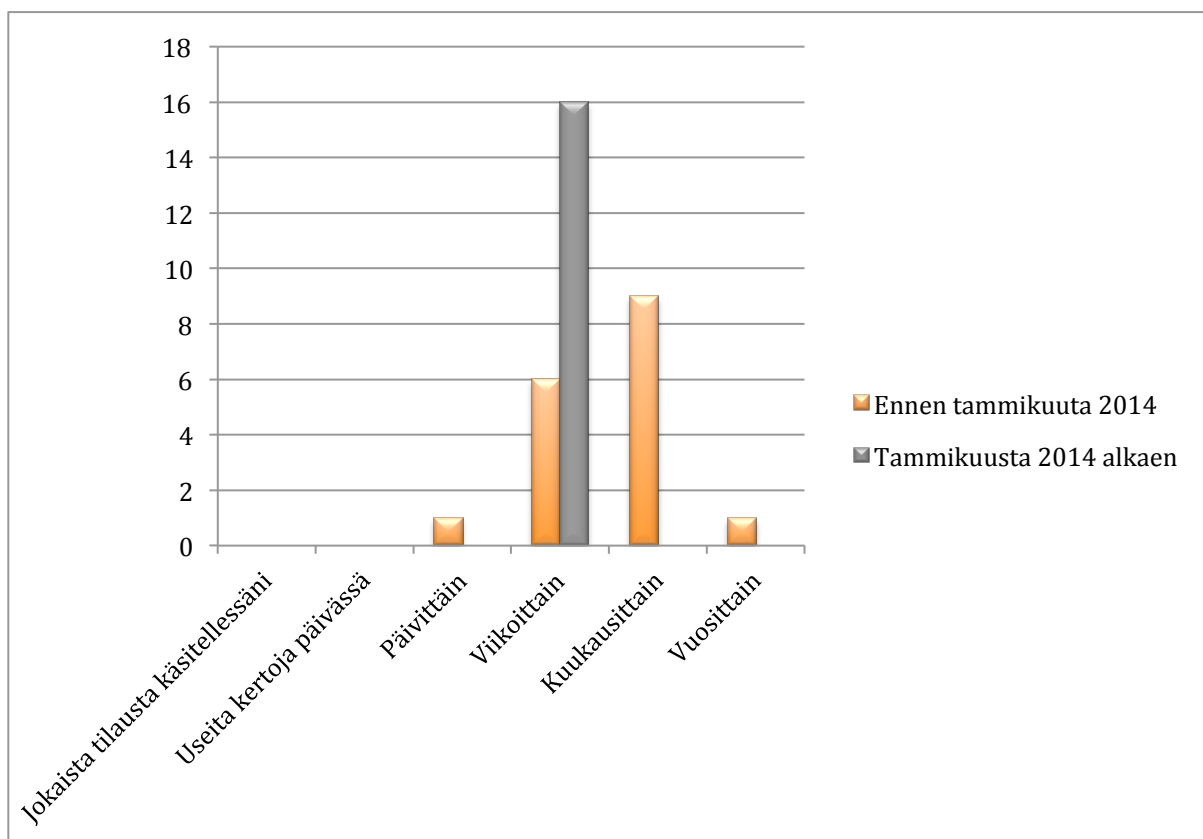
Kuvaaja 3. Kuinka usein yhteistyö Kelan välityksen kanssa tuotti tulosta ennen ja jälkeen tammikuun 2014.

Ennen tammikuuta 2014 kaikki vastaajat ($n=17$) olivat olleet yhteydessä Kelan alueelliseen välitykseen sähköpostitse ja puhelimitse. Myös muutoksen jälkeen kaikki vastaajat ($n=16$) ovat pitäneet yhteyttä Kelan keskitettyyn välitykseen sähköpostitse, mutta puhelimitse yhteydenottoja on tehnyt 15 henkilöä. Ennen muutosta 41% vastaajista ($n=17$) oli ollut välitykseen yhteydessä tekstiviestitse, kun taas muutoksen jälkeen vain 6% ($n=16$) on käyttänyt yhteydenottoon tekstiviestejä. Ennen tammikuuta 2014 yksi vastaajista oli asioinut myös paikan päällä alueellisessa välityskeskuksessa. Videopuhelun välityksellä asiointia ei ole tapahtunut.

5.2 Muutokset yhteistyössä palveluntuottajien sisäisten välitysten kanssa

Kysyimme, kuinka usein sisäiset välittäjät ovat olleet yhteydessä toisten palveluntuottajien sisäisiin välityksiin ennen tammikuuta 2014 ja sen jälkeen. Kuten Kuvaajasta 4 näkyy, ennen tammikuuta 2014 suurin osa eli yhdeksän sisäistä välittäjää ($n=17$) oli ollut yhteydessä toisten palveluntuottajien sisäisiin välityksiin kuukausittain. Kuusi vastaajaa oli ollut yhteydessä sisäisiin välityksiin viikoittain. Harvimminkin ja useimmin

eli vuosittain ja päivittäin yhteistyötä muiden sisäisten välittäjien kanssa kertoi tehneensä vain yhdet vastaajat. Kukaan ei ilmoittanut tehneensä yhteistyötä useita kertoja päivässä tai jokaista tilausta käsitellessään. Tammikuusta 2014 alkaen kaikki 16 kysymykseen vastannutta välittäjää kertoo tehneensä yhteistyötä toisten sisäisten välitysten kanssa viikoittain. Tätä useammin yhteistyötä ei ole tehty.

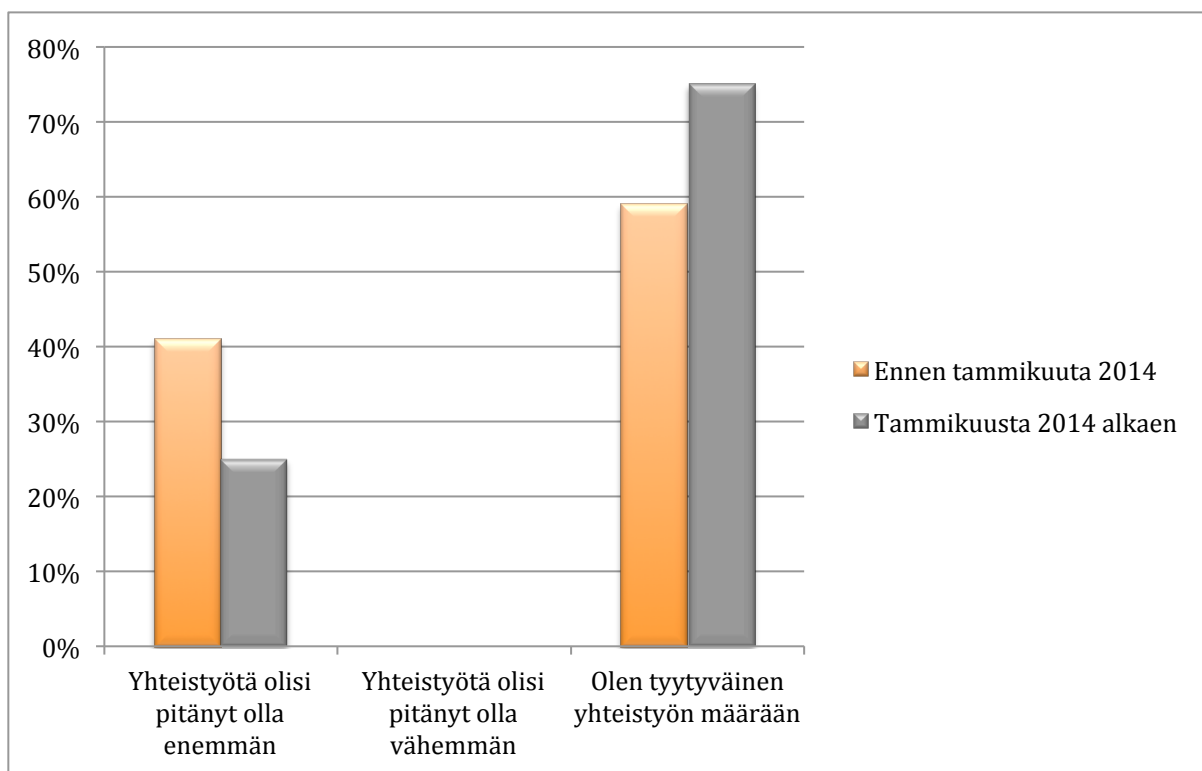


Kuvaaja 4. Kuinka usein olet tehnyt yhteistyötä palveluntuottajien sisäisten välittäjien kanssa ennen ja jälkeen tammikuun 2014.

Vastausvaihtoehdoista puuttuivat kohdat ”kuukausittain” ja ”vuosittain”, sillä kyselyn vastaamisaikana Kelan keskitetty välityskeskus oli ollut toiminnassa vasta alle kuukauden. Vastauksista käy kuitenkin ilmi, että vielä yksi vastausvaihtoehto olisi ehkä tarvittu. Osalle vastaajista ”viikoittain” vaihtoehtoa sopivampi olisi voinut olla esimerkiksi ”kerran kahdessa viikossa”, sillä ennen keskitetyn välityskeskuksen perustamista yhteistyötä toisten sisäisten välitysten kanssa oli tehty harvemmin kuin kerran viikossa. Emme siis voi olla varmoja, onko asiassa tapahtunut muutosta vai onko kyse kysymyksenasettelusta. Huomattavissa kuitenkin on, etteivät palveluntuottajien sisäi-

set välittäjät ole alkaneet tehdä yhteistyötä keskenään useammin kuin viikoittain keskitetyn välityskeskuksen perustamisen myötä.

Tiedustelimme sisäisten välittäjien tyytyväisyyttä tehdyn yhteistyön määrään. Kuvaajasta 5 näkyy, kuinka enemmistö eli 59% vastanneista oli ollut tyytyväisiä ennen tammikuuta 2014 tapahtuneen yhteistyön määrään toisten palveluntuottajien sisäisten välitysten kanssa. 41% vastanneista taas olisi toivonut yhteistyötä tehtävän enemmän. Tammikuun muutoksen jälkeen tyytyväisyys yhteistyön määrään on kasvanut ja toiveet yhteistyön lisäämisestä vähentyneet. Vastaajista 75% on ollut tyytyväisiä yhteistyön määrään ja 25 % on toivonut sitä olevan enemmän. Kenenkään mielestä yhteistyötä ei tulisi olla vähemmän.

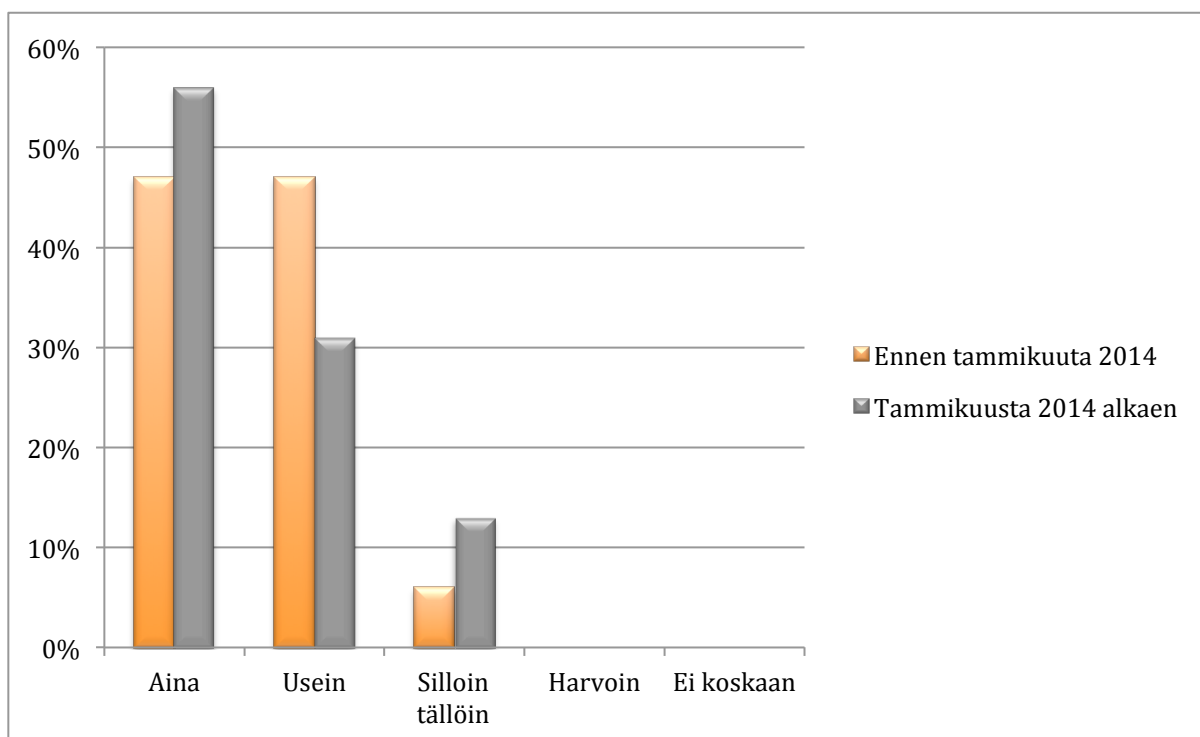


Kuvaaja 5. Olitko tyytyväinen yhteistyön määrään ennen ja jälkeen tammikuun 2014.

Kyselyssä tiedusteltiin, missä asioissa sisäiset välittäjät ovat olleet yhteistyössä keskenään. Sisäiset välittäjät ovat tehneet eniten yhteistyötä sopiessaan siitä, miten materiaalit hankitaan paritulkkaustilanteeseen, jossa tulkit ovat eri yrityksistä. Tällaista yhteistyötä ennen tammikuuta 2014 oli tehnyt 15 vastaajaa (n=17) ja tammikuusta 2014 alkaen 11 vastaajaa (n=16). Yhteistyötä on tehty myös sovittaessa käytännön

asioista ulkomailla tapahtuvia paritulkkauksia varten. Ennen tammikuuta 2014 käytännön asioista oli sopinut 15 välittäjää ($n=17$) ja tammikuun 2014 jälkeen 10 ($n=16$) välittäjää. Jonkin verran yhteydessä on oltu myös kimppakyytien sopimisiin liittyen. Kimppakyyteihin liittyen yhteistyötä toisten sisäisten välittäjien kanssa oli tehnyt ennen tammikuuta 2014 seitsemän vastaajaa ($n=17$) ja tammikuun 2014 jälkeen viisi vastaajaa ($n=16$). Avoimista vastauksista käy ilmi, että yhteistyötä on tehty myös opiskelutulkkauksen sijaistuksiin liittyvissä asioissa. Ennen tammikuuta 2014 opiskelutulkkauksen sijaistuksia oli käsitellyt neljä vastaajaa ja tammikuun 2014 jälkeen kaksi vastaajaa. Avoimissa vastauksissa yksi henkilö mainitsee työnjaollisten asioiden selvittämisen sekä tulkkaustilannetta koskevien lisätietojen selvittämisen.

Halusimme tietää myös, kuinka usein yhteistyö toisten sisäisten välitysten kanssa on tuottanut vastaajien mielestä tulosta. Kuten Kuvaaja 6 osoittaa, yhteistyö palveluntuottajien sisäisten välittäjien kesken oli kahdeksan vastaajan ($n=17$) mukaan tuottanut tulosta aina ja kahdeksan vastaajan mukaan usein ennen tammikuuta 2014. Yksi henkilö oli kokenut yhteistyön tuottaneen tulosta silloin tällöin. Kukaan vastanneista ei ollut kokenut yhteistyön tuottaneen tulosta harvoin tai ei koskaan. Vastauksissa on huomattavissa enemmän eroja kysyttäessä, kuinka usein yhteistyö sisäisten välittäjien kesken on tuottanut tulosta tammikuusta 2014 alkaen. Kuudestatoista vastaajasta yhdeksän on sitä mieltä, että yhteistyö on tuottanut tulosta aina. Viisi vastaajaa kertoo yhteistyön tuottaneen tulosta usein ja kaksi silloin tällöin. Vastauksia vertaillen voi huomata, että yhteistyö on tuottanut 56% mielestä tulosta muutoksen jälkeen aina, kun ennen sitä 47% oli tätä mieltä. Toisaalta useampi eli 13 % vastaajista ajattelee myös yhteistyön tuottavan tulosta vain silloin tällöin, kun ennen muutosta näin ajatteli vain 6 % vastaajista.



Kuvaaja 6. Kuinka usein yhteistyö palveluntuottajien sisäisten välittäjien kanssa tuotti tulosta ennen ja jälkeen tammikuun 2014.

Vastaajilta kysyttiin, millä tavoin he ovat yhteydessä toisiin sisäisiin välityksiin. Kaikki kysymykseen vastanneista 17 välittäjästä oli ennen tammikuuta 2014 ollut yhteydessä palveluntuottajien sisäisiin välityksiin puhelimitse ja sähköpostitse. Tammikuun 2014 jälkeen kaikki vastaajat (n=16) ovat edelleen käyttäneet sähköpostia ja puhelinta yhteydenpitoon toisten sisäisten välittäjien kanssa. Ennen tammikuuta 2014 kymmenen vastaajaa (n=17) oli käyttänyt yhteydenpitoon myös tekstiviestejä. Tammikuun 2014 jälkeen seitsemän vastaajaa (n=16) on ollut yhteydessä toisiin sisäisiin välityksiin tekstiviestitse. Videopuhelun välityksellä ei ole pidetty yhteyttä. Avomissa vastauksissa yksi henkilö kertoi ennen tammikuuta 2014 pitäneensä, ja edelleen tammikuun 2014 jälkeen pitävänsä yhteyttä toisiin sisäisiin välittäjiin myös tapaamalla heitä kasvotusten.

Välittäjiltä tiedusteltiin avoimilla kysymyksillä, millaisia konkreettisia muutoksia he ovat huomanneet työssään Kelan valtakunnallisen välityskeskuksen aloitettua toimintansa. Vastaajien mukaan yhteydenpito Kelan kanssa on vaikeaa, sillä sähköposteihin vastataan Kelasta hitaasti, puhelinlinjat ovat ruuhkautuneet, eikä palveluntuottajil-

le ole omaa tekstiviestinumeroa. Yhdessä vastauksessa kuvaillaan palvelun hitautta ja sen seurauksia seuraavasti:

”Heitä ei myöskään saa kiinni nopeasti esim. jos tulkki vapautuu tuntia ennen tilauksesta ja voisi ottaa korvaavaa, niin meidän puheluun tai spostiin vastataan vasta kun tilanne on jo ohi.”

Sisäiset välittäjät ovat myös huomanneet, etteivät Kelan uudet välittäjät tunne tulkkipalvelun asiakkaita, tulkkeja tai tulkkausalueita. Tämän vuoksi Kelan välityksessä joudutaan tukeutumaan asiakkaiden ja tulkkien profiilitietoihin, minkä seurauksena tilaukseen ei aina löydetä sopivinta tulkkia. Koska Kelan välittäjiltä puuttuu alueellinen tuntemus, ovat tilausten väliset siirtymäajat usein liian lyhyitä.

”Välittäjät eivät oikein tunne aluetta, jolla toimimme ja olettavat siirtymämatkojen keikalta toiselle taittuvan nopeammin kuin se on käytännössä mahdollista (hakukoneet eivät osaa arvioida ruuhka-aikojen aiheuttamaa hitautta). Välittäjät eivät tunne tulkkejamme ja joutuvat nojaamaan profiililomakkeisiin, jotka ovat hyvin jäykkiä (on off-rasti ruutuun esim. autonkäyttömahdollisuuden kohdalla ja kuitenkin elävässä elämässä joillakin on auto esim. etukäteen sovittaessa, mutta jos auton tarvetta ei ole aamulla tiedossa, lähtee tulkki julkisilla kotoaan liikenteeseen eikä siis sinä päivänä ole autoa käytettävissä vaikka ”autotäppä” on profiilissa.”

”Aiemmin alueellisessa välityksessä välittäjät tunsivat tulkit, asiakkaat ja paikat. Keikat sujahtivat sopiville tulkeille kilpailutusjärjestystä toki noudattaen. Nyt sisäisen välityksen on oltava todella tarkkana ja nopeana katsomassa mitä tulkkien kalentereihin sijoitetaan.”

”--välitystyötä tekevillä välittäjillä ei ole riittävästi kokemusta tulkintyöstä, he eivät tunne aluetta (keikkojen vaatimat matka-ajat täysin vääriä). Kokemattomuus ja hirmuinen kiire välittyy yhteydenotoissa.”

Sisäiset välittäjät kokivat kyselyn toteuttamishetkellä tietävänsä enemmän käytännön asioista kuin Kelan välittäjät. Vastauksista käy ilmi, että Kelan välityksessä tarvi-

taan sisäisten välittäjien apua, vaikka sisäisten välitysten työtä on rajoitettu. Toisaalta vastauksissa näkyy myös toiveikkuutta palvelun parantumisen suhteen.

”Meillä on enemmän käytännön tietoa asioista ja se näkyy monessa asiassa esim. Kela laittaisi keikkaa kauemmalle tulkille vaikka tilauspaikan vieressäkin olisi vapaa tulkki jolla on ta (=tulkkiaika) auki, tiettyihin tilauksiin tulee välittää 2 tulkkia, toistuvia tilauksia saa laittaa kalenteriin jo hyvissä ajoin jne.”

”--tilauksia sijoitetaan hyvinkin kauas lähtöpisteestä, asiakkaiden tulkkitoiveita noudatetaan hyvinkin tarkasti, paritulkkauksen saaminen on helpompaa, oikea tulkki ei aina ole oikeassa paikassa (sillä sisäinen siirto ei mahdollinen).”

”Töitä ei saa siirrellä ja näin emme voi vaikuttaa kuka tulkki tekee minkäkin työn (emme voi järjeistää tulkkien työpäiviä, emmekä valita sopivinta tulkkia tiettyyn tilaukseen, emmekä jakaa töitä tasaisesti kaikille tulkeillemme).”

”He eivät osaa omia ohjeitaan, vaan niistä saa muistuttaa tuon tuosta. Välityksen tyytit ovat kyllä herttaisia ja kouliintuvat varmasti ajan myötä. Työ tekijäänsä opettaa!”

Avoimissa vastauksissa mainitaan myös useasti, että Kelan välityksen tekemisissä tilauksissa esiintyy virheitä, joiden korjaaminen aiheuttaa ylimääräistä työtä sisäisissä välityksissä. Tämä ja muissa vastauksissa ilmoitetut muutokset sisäisten välittäjien työssä johtunevat siitä, että Kelan keskitetty välityskeskus oli kyselyn aikaan ollut toiminnassa vasta hetken. Osa muutoksista ei siis välttämättä ole ollut pysyviä, vaan seurauksia palvelun aloittamisen alkukankeudesta.

5.3 Välittäjien toiveet ja tunnelmat tulevaisuudesta

Kyselyn viimeisessä osiossa kartoitettiin sisäisten välittäjien tunnelmia, toiveita ja olettamuksia tulevaisuuteen liittyen. Halusimme tietää välittäjien tuntemuksia tammi-kuun 2014 muutoksesta, ja mitä he odottavat tulevaisuudelta. Kysyimme, kuinka usein sisäiset välittäjät uskovat tekevänsä yhteistyötä Kelan keskitetyn välityskes-

kuksen kanssa tammikuusta 2014 eteenpäin. Noin 56 % vastaajista (n=16) ennustaa yhteistyötä tapahtuvan useita kertoja päivässä. Noin 38 % vastaajista uskoo tekevänsä yhteistyötä Kelan välityksen kanssa päivittäin ja noin kuusi prosenttia jokaista tilausta käsitellessään. Harvemmin, eli viikoittain tai ei koskaan, yhteistyötä ei uskota tehtävän. Toisten palveluntuottajien sisäisten välitysten kanssa yhteistyötä uskoo tekevänsä viikoittain 88 % vastaajista (n=17) ja useita kertoja päivässä kuusi prosenttia vastaajista. Vastausvaihtoehdon ”en koskaan” on valinnut niin ikään kuusi prosenttia vastaajista.

Välittäjät saivat kertoa avoimesti mahdollisia muutostoiveitaan koskien yhteistyötä Kelan keskitetyn välityskeskuksen kanssa ja palveluntuottajien sisäisten välitysten kanssa. Kelan välitykseltä toivotaan nopeampaa puhelin- ja sähköpostipalvelua sekä palveluntuottajille tarkoitettua tekstiviestipalvelunumeroa. Sisäiset välittäjät toivovat, että Kelasta oltaisiin useammin yhteydessä sisäisiin välityksiin ja heidän asiantuntevuustaan käytettäisiin hyväksi palvelun kehittämisessä.

”Toivoisin, että pahan aloitusruuhkan jälkeen Kelan välitys olisi taas ensisijaisesti tilauksista yhteydessä sisäiseen välitykseen, jonne on keskitetty tieto kaikista tietyn firman tulkeista ko.alueella. Toivoisin myös, että Kelan välittäjät olisivat rohkeasti yhteydessä sisäisiin välityksiin epävarmoissa asioissa, koska meillä on paljon tietotaitoa asiakkaista ja tulkkauspaikoista. Yhdessä saamme homman toimimaan.”

Palveluntuottajien sisäisten välitysten kanssa toivotaan enemmän yhteistyötä, jota erään vastauksen perusteella ollaan ilmeisesti jo kehittämässä. Toisaalta vastauksissa toivotaan yhteistyön jatkuvan yhtä hyvänä kuin aikaisemminkin. Yhdessä vastauksessa esitetään toive, että kaikilla palveluntuottajilla olisi sisäinen välitys.

”Toivoisin, että kaikilla palveluntuottajilla olisi sisäinen välitys, että heidät olisi mahdollista tavoittaa paremmin kun eivät olisi tulkkaamassa.”

Viimeiseksi sisäisiltä välittäjiltä kysyttiin, millaiset tunnelmat heillä tammikuussa 2014 oli, ja mitä mieltä he olivat vasta tapahtuneesta muutoksesta välitystoiminnassa. Vastaajat ovat harmissaan muutoksen alkuvaiheen ongelmista. Toisaalta moni vastaajista on luottavainen sen suhteen, että tilanne tulee parantumaan. Vastaajat kokevat,

ettei Kelan uusia välittäjiä ollut perehdytetty tehtäväänsä riittävän hyvin, mutta heiltä on saanut aina ystävällistä palvelua.

”Alkuvaikeudet ovat olleet yllättävän suuria ja niiden aiheuttama harmi konkreettinen haikka tulkkien toimeentulolle ja asiakkaiden itsenäiselle elämälle.”

”Toki alun kankeus harmittaa, mutta se oli arvattavissa eli siihen osasi varautua ainakin henkisesti etukäteen. -- Olen kuitenkin luottavaisella kannalla, koska uskon toiminnan paranevan alkuvaikeuksien jälkeen. Silloin kun vastauksen Kelan välityksestä saa, on asiakaspalvelu ollut oikein ystävällistä. Asioiminen on siis ollut miellyttävää.”

”--tuntuu välillä, että me palveluntuottajien sisäiset välitykset joudumme opettamaan Kelan työntekijöille kuinka missäkin tapauksessa pitää toimia...”

Vastauksista voi huomata sisäisten välittäjien tuntevan olonsa turhautuneiksi, kun he eivät voi vaikuttaa tilausten sijoittamiseen kuten ennen. Sisäisten välittäjien vaikutusmahdollisuuksien kaventumisesta sanottiin muun muassa näin:

”Muutos tapahtui liian äkkiä ja ilman riittävää valmistautumista. Tällä hetkellä sisäisellä välityksellä ei ole mahdollisuuksia vaikuttaa tulkkien kalentereihin, sillä mm. sisäisen siirron mahdollisuus otettiin pois käytöstä. Sisäisten välitysten vaikutusmahdollisuudet ovat lähes kokonaan kadonneet. On hyvä, että asiakkaiden toiveita kuunnellaan nyt enemmän, mutta tällä hetkellä vaikuttaa siltä, että toiveiden toteuttamiseen käytetään liikaa resursseja. Tulkkeja lähetetään kauaskin ja paritulkkausta annetaan joihinkin tilauksiin liiankin kanssa, joten toivottuja säästöjä muutoksesta on tuskin tulossa. Toivon, että sisäiselle välityksellä annetaan aiemmat vaikutusmahdollisuudet takaisin, jolloin asiakkaat saavat parempaa palvelua ja tulkkien työssäjaksaminen ja viihtyvyys lisääntyvät.”

”Tuntuu, että voin vain seurata mitä tulkkien kalentereihin ilmestyy, en voi enää tehdä siirtoja ym. kuten ennen. Joudun tyytymään välityksen tekemiin ratkaisuihin, vaikka näen, että tarjolla olisi halvempikin tulkki tai tilanteeseen sopivampi tulkki. Sisäistä

välityksen työmäärä on vähentynyt huomattavasti, haluaisimme tosin tehdä sitä enemmän.”

”Tällä hetkellä muutoksesta on tullut itselle aika ”kädetön” olo, koska sisäisessä välityksessä ei juurikaan pysty vaikuttaamaan tilausten määrään kuin prime-kalenteria aukomalla. Töitä pitäisi saada, mutta niitä ei tule. Ennen Kela lähetti ns.kelluvia listoja, joista pystyi nappaamaan sopivia tilauksia, joita ei oltu saatu vielä kenenkään kalenteriin sopimaan. Sitten sisäinen välitys järjesteli tulkkien kalentereihin tilaa ja tulkeille saatiin töitä. Nyt vain odotellaan Kelan yhteydenottoa ja odottavan aika on tunnetusti pitkä.”

Vastauksista käy ilmi, että myös sisäiset välitykset ruuhkautuvat, kun Kelan yhteydenottoja joudutaan odottamaan. Yksi vastaaja epäilee, ettei sisäistä välitystä jatkossa tarvittaisi pienissä yrityksissä muuta kuin sairastapauksissa. Eräässä vastauksessa taas epäillään kilpailutusjärjestyksen ja kokonaistaloudellisuuden toteutumista Kelan välityksessä. Yksi vastaaja uskoo Kelan välityskeskukseen välittävän tulkkveja liian tarkoin vain profiilitietojen valossa. Vastaaja toivoo Kelan välittäjien osaavan ottaa huomioon sen, että monilla viittomakielisillä asiakkailla on profiilissaan turha merkintä kirjoitustulkkauksen käyttämisestä. Tämä rajaa vapaiden tulkkien määrän todellisuutta pienemmäksi.

”Keskitetyn välityksen välittäjät välittävät tilauksia tarkasti profiilien mukaan, mutta heidän tulisi huomioida, että töitä voi jakaa saman palveluntuottajan muillekin tulkeille kuin vain aakkosissa ensimmäisenä olevalle. Tärkeää olisi myös huomioida se, että monilla viittomakielisillä asiakkailla on profiilissaan turha kirjoitustulkkauksen -merkintä, sillä monikaan asiakas ei käytä kirjoitustulkkausta. Tämä pitäisi osata kiertää, jolloin välitysohjelma tarjoaisi enemmän vapaita tulkkveja.”

Sisäiset välittäjät siis toivoisivat pystyvänsä siirtelemään tilauksia sisäisesti yrityksen sisä tulkkien kesken. Lisäksi toivotaan, ettei tilauksia Kelan välityksessä välitettäisi pelkkien profiilitietojen perusteella. Vaikeuksista huolimatta palveluntuottajien sisäiset välittäjät suhtautuvat tulevaisuuteen melko positiivisesti. Välittäjät uskovat, että palvelu alkaa toimia paremmin ajan kuluessa ja vasta myöhemmin nähdään onko muutos ollut hyvä.

6 POHDINTA

Viimeisessä luvussa pohdimme tutkimuksemme onnistumista, luotettavuutta ja tuloksia. Sen lisäksi kerromme omat ehdotuksemme jatkotutkimusaiheista.

6.1 Vastaukset tutkimuskysymyksiin

Tässä kappaleessa käsittelemme tutkimustuloksiamme tutkimuskysymystemme valossa. Tutkimuksellamme halusimme selvittää seuraavia asioita:

1. Tekivätkö palveluntuottajien sisäiset välityskeskukset yhteistyötä Kelan alueellisten välityskeskusten kanssa ennen tammikuuta 2014? Jos tekivät, millaista ja kuinka?
2. Tekevätkö palveluntuottajien sisäiset välityskeskukset yhteistyötä Kelan Turkuun keskittämän valtakunnallisen välityskeskuksen kanssa tammikuusta 2014 alkaen? Jos tekevät, millaista ja kuinka?
3. Tekivätkö palveluntuottajien sisäiset tulkkivälityskeskukset yhteistyötä keskenään ennen tammikuuta 2014? Jos tekivät, millaista ja kuinka?
4. Ovatko palveluntuottajien sisäiset tulkkivälityskeskukset tehneet yhteistyötä keskenään tammikuusta 2014 alkaen? Jos ovat, millaista ja kuinka?
5. Onko palveluntuottajien sisäisten välityskeskusten toiminnassa havaittavissa muutosta Kelan valtakunnallisen tulkkivälityksen aloittaessa toimintansa? Jos on, millaista?

Kyselyn tulosten mukaan palveluntuottajien sisäiset välityskeskukset tekivät yhteistyötä Kelan alueellisten välityskeskusten kanssa ennen tammikuuta 2014. Yhteistyötä tehtiin muun muassa silloin, kun Kela tiedusteli tulkkien käytettävyyttä tai ilmoitti tulkkien kalentereissa tapahtuneista muutoksista. Yhteistyötä tehtiin myös kysymällä tulkkiauseriaa tai tilauksiin liittyviä tarkennuksia Kelalta. Lisäksi Kelan kanssa oltiin yhteistyössä sijaisuuksiin ja tulkin tai tulkiparin tilaamiseen liittyvissä asioissa. Sisäiset välittäjät ottivat Kelan välitykseen yhteyttä poimiessaan tilauksen vapaiden

tilausten sähköpostilistalta ("kelluvat"). Suurin osa oli yhteydessä Kelaan puhelimitse ja/tai sähköpostitse. Vastaajista 41% oli ollut yhteydessä Kelaan myös tekstiviestitse.

Palveluntuottajien sisäiset välittäjät tekevät yhteistyötä Kelan Turkuun keskittämän, valtakunnallisen välityskeskuksen kanssa. Kuten myös ennen muutosta, yhteistyötä on tehty silloin, kun Kela tiedustelee tulkkien käytettävyyttä tai ilmoittaa tulkkien kalentereissa tapahtuvista muutoksista. Yhteistyötä tehdään edelleen myös lisätietoja tulkkaustilanteeseen tiedusteltaessa ja jonkin verran materiaalia kyseltäessä. Myös tammikuusta 2014 alkaen Kelaan on oltu yhteydessä myös sijaisuuksiin ja tulkin tai tulkiparin tilaamiseen liittyvissä asioissa. Muutoksen jälkeen sisäiset välittäjät ovat olleet yhteydessä Kelan keskitettyyn välitykseen tilauksissa ilmenevien kirjausvirheiden korjaamisen merkeissä. Edelleen suosituimpia yhteydenottotapoja ovat olleet sähköposti ja puhelu, mutta enää vain 6% vastaajista on ollut yhteydessä Kelan välitykseen tekstiviestitse. Tämä on mielenkiintoista, sillä vastauksista käy ilmi, ettei palveluntuottajilla ole mahdollisuutta ottaa yhteyttä Kelan välitykseen tekstiviestitse. Voi olla, että osa palveluntuottajien sisäisistä välittäjistä on lähettänyt tekstiviestejä asiakkaille tarkoitettuihin palvelulinjoihin. Tämä on osaltaan voinut ruuhkauttaa tekstiviestipalvelua Kelan keskitetyssä välityksessä.

Palveluntuottajien sisäiset välittäjät tekivät yhteistyötä keskenään ennen tammikuun 2014 muutosta. Yhteistyötä tehtiin muun muassa paritulkkaustilanteessa, jossa tulkit olivat eri yrityksistä. Näissä tilanteissa sovittiin tulkkauksmateriaalin hankinnasta, kimpakyydeistä ja ulkomailla tapahtuvaan tulkkaustilanteeseen liittyvistä käytännön asioista. Yhteyttä otettiin myös opiskelutulkkauksen sijaisuuksista sovittaessa ja paritulkkaustilanteiden työnjaosta sovittaessa. Yhteyttä otettiin pääasiassa sähköpostitse ja puhelimitse, mutta osa vastaajista oli ottanut yhteyttä myös tekstiviestitse. Samoissa asioissa ja samoilla tavoilla yhteistyötä tehtiin kyselyn toteuttamishetkellä.

Palveluntuottajien sisäisten välitysten toiminnassa on tapahtunut muutoksia Kelan keskitetyn välityskeskuksen perustamisen myötä. Muutoksen jälkeen puhelinlinjat ja sähköpostit ovat ruuhkautuneet, eikä palveluntuottajilla ole mahdollisuutta ottaa Kelaan yhteyttä tekstiviestitse. Kelan palveluntuottajille tarkoitettuun palvelulinjaan voi ainoastaan soittaa tai lähettää sähköpostia (Rautio-Rajala, Heikkinen & Johansson 2013). Sisäisillä välittäjillä ei myöskään ole mahdollisuutta tarvittaessa siirtää tilausta

tulkilta toiselle. Muutoksen jälkeen palveluntuottajien sisäisten välittäjien työaikaa kuluu tilausten virheiden korjaamiseen.

Selvitimme kyselyllä myös sisäisten välittäjien tunnelmia tämän hetkisestä tilanteesta ja odotuksia tulevaisuuden suhteen. Jari Salomaa kirjoittaa Kelan keskitetyn välityskeskuksen työntekijöiden saaneen laajan perehdytyksen työhönsä ennen välityskeskuksen toiminnan alkamista (Salomaa 2013). Kyselymme vastauksista käy kuitenkin ilmi, ettei Kelan välittäjiä ole palveluntuottajien sisäisten välittäjien mielestä perehdytetty tarpeeksi. Tämän seurauksena Kelan välittäjät tarvitsevat neuvoja sisäisiltä välittäjiltä, joilla välityskokemusta on enemmän.

Kelan välittäjille on jaettu maantieteelliset alueet, joiden tulkkivälityksestä he ovat vastuussa (Heikkinen 2014). Tästä huolimatta Kelan välittäjät eivät tunne tulkkauksalueita, tulkkeja tai tulkkaukspalvelun asiakkaita yhtä hyvin kuin sisäiset välittäjät. Toisaalta sisäiset välittäjät uskovat Kelan välittäjien kehittyvän työssään ja ovat tyytyväisiä heidän palveluasenteeseensa. Sisäisissä välityksissä uskotaan ongelmien selviävän ja välitystoiminnan muuttuvan sujuvammaksi ajan saatossa. Sisäiset välittäjät eivät vielä osaa sanoa, onko muutos ollut hyvä vai huono asia. Tämän uskotaan selviävän tulevaisuudessa, kun aikaa muutoksesta on kulunut enemmän ja alun sekavuudesta on päästy yli.

6.2 Tutkimuksen onnistuminen ja luotettavuus

Opinnäytetyömme tavoitteena oli selvittää, kuinka Kelan keskitetyn välityskeskuksen perustaminen vaikuttaa palveluntuottajien sisäisten välittäjien työhön ja yhteistyöhön muiden välittäjien kanssa. Käsittelimme aihetta sisäisten välittäjien näkökulmasta. Kyselylomakkeemme laadittiin asiantuntijahaastattelusta saatuja vastauksia apuna käyttäen ja se testattiin ennen julkaisua. Tämän vuoksi sen voidaan katsoa olleen validi keräämään vastauksia tutkimuskysymyksiimme. Pyrimme muotoilemaan kyselyn mahdollisimman neutraaliksi, niin ettemme vaikuttaisi vastaajien mielipiteisiin. Toisaalta valmiiksi määritellyillä vastausvaihtoehdoilla olemme tahtomattammekin

ohjailleet jonkin verran vastaajia. Useisiin vastausvaihtoehdot sisältäviin kysymyksiin lisäsimme kuitenkin mahdollisuuden myös avoimen vastauksen laatimiseen.

Kyselyn tuloksista saimme vastaukset tutkimuskysymyksiimme, minkä osalta tutkimuksemme voidaan katsoa onnistuneen. Tutkimuksemme kuvaa luotettavasti sitä, millaista tulkkivälitystoiminta ja yhteistyö välitysten kesken on ollut tammikuussa 2014. Koska vertasimme vakiintunutta välitystoimintaa vasta aloitettuun, uuteen välitystoimintaan, ei tutkimuksemme tuloksia voi yleistää nykyhetkeen. Yhteistyö Kelan keskitetyn välityskeskuksen ja palveluntuottajien sisäisten välitysten kesken on voinut muuttua alkuvuodesta 2014 jo tutkimuksen julkaisuhetkeen mennessä.

Tutkimuksemme yleistettävyyden arvioiminen on haastavaa, sillä emme voi tarkalleen tietää, kuinka monta palveluntuottajien sisäistä välittäjää Suomessa on. Palveluntuottajien verkkosivuilta löysimme yhteensä 36 sähköpostiosoitetta, joista 21 oli välittäjien omia työ sähköpostiosoitteita ja loput joko välitysten sähköpostiosoitteita tai palveluntuottajien sähköpostiosoitteita. Lähetimme kyselyn näihin kaikkiin. Lisäksi tavoittelimme vastaajia SVT:n Facebook-sivun kautta. Tämän vuoksi emme voi tarkalleen tietää kyselyn vastausprosenttia, mikä tekee yleistettävyyden arvioimisesta haastavaa. Jos oletetaan, että mahdollinen 100 prosentin otos olisi 36 henkilöä, olisi kyselymme vastaajaprosentti noin 47 eli määrältään riittävä yleistämiseen. Jos kaikki kyselyn sähköpostiinsa saaneet tai SVT:n Facebook-sivulta löytäneet välittäjät olisivat vastanneet kyselyyn, olisi otoksemme vastannut koko perusjoukkoa eli kaikkia maamme sisäisiä viittomakielen tulkkivälittäjiä.

Toisaalta emme kysyneet, missä päin Suomea vastaajat työskentelevät tulkkivälittäjinä. Tieto olisi ollut tärkeä maantieteellisen yleistettävyyden arvioinnin kannalta, mutta se olisi yksilöinyt vastaajat liian tarkkaan. Koska alamme on pieni ja tulkkivälittäjiä vähän, olisi toimialueen perusteella voinut saada selville vastaajien henkilöllisyydet. Halusimme siis säilyttää vastaajiemme anonymiteetin. Kyselymme vastaajamäärä oli kuitenkin sen verran suuri, että se todennäköisesti edustaa useampaa kuin yhtä aluetta Suomessa. Tällä perusteella tulosten voidaan katsoa olevan yleistettävissä ainakin osittain maantieteellisesti.

6.3 Jatkotutkimusaiheita

Tutkimuksemme toteutettiin ajankohtana, jolloin muutos Kelan välitystoiminnassa oli vasta tapahtunut. Kyselymme oli vastattavissa 20.–31.1.2014 eli uusi välityskeskus oli ollut toiminnassa vain noin kolme viikkoa. Näin ollen pääsimme dokumentoimaan hetkeä aivan muutoksen jälkeen, mikä näkyy myös tutkimuksemme tuloksissa. Vastauksista huokuu turhautuminen uuden toiminnan takkuisuuteen sekä usko sen kehittymisestä sujuvammaksi.

Jatkotutkimuksena voisi selvittää Kelan keskitetyn välityksen toimivuutta esimerkiksi vuoden tai kahden vuoden päästä tutkimuksemme valmistumisesta. Jatkotutkimuksessa voisi selvittää, onko vuoden tai kahden aikana tapahtunut muutosta yhteistyössä Kelan ja palveluntuottajien sisäisten välittäjien kesken tai palveluntuottajien sisäisten välittäjien kesken. Tutkimus voisi vaihtoehtoisesti keskittyä tarkastelemaan ainoastaan Kelan välityskeskustoimintaa ja sen toimivuutta. Asiaa voisi tutkia myös asiakkaiden näkökulmasta. Palveluntuottajien sisäisten välitysten ja Kelan keskitetyn välityksen yhteistyön kehittämistä voisi myös tutkia lisää. Vaikka sisäiset välittäjät ovat tällä hetkellä melko tyytyväisiä yhteistyöhön Kelan välityksen kanssa, voisi mahdollisia kehityskeinoja selvittää tarkemmin.

Uskomme, että opinnäytetyömme tuloksista voi olla hyötyä edellä mainittuja aiheita tutkiessa. Näin työmme hyödyttää tulkkivälitystoimintaa ja tulkkausalaa laajemmin.

LÄHTEET

Evantia Oy 2013. Tulkkitilaus.fi. Viitattu 12.9.2013.
<http://www.tulkkitilaus.fi/pages/view/tulkkitilaus/main>

Heikkinen, Riikka 2014. Asiakastilaisuus vammaisten tulkkauspalveluista. 8.1.2014.
 Helsinki: Kansaneläkelaitos.

Heiskala, Timo 2008. Tulkkipalvelujen siirto kunnilta valtiolle. Asiantuntijalausunto sosiaali- ja terveysministeriölle. Viitattu 12.9.2013.
http://www.tulkit.net/wordpress/wp-content/uploads/2008/02/asiantuntijalausunto_heiskala_2008.pdf

Heiskanen, Marja-Liisa 2000. Vaikeasti kuulovammaisten tulkkikeskukset. Teoksessa Päivi Topo & Marja-Liisa Heiskanen & Aulikki Rautavaara & Katri Hannikainen-Ingman & Kristiina Saarikalle & Reetta Tiilikainen (toim.) Kuulo- ja puhevammaisten tulkkipalvelut. Vammaispalvelulain toteutuminen. 1. painos. Helsinki: Stakes, 155-194.

Hirsjärvi, Sirkka & Remes, Pirkko & Sajavaara, Paula 2008. Tutki ja kirjoita. 13. -14. painos. Helsinki: Tammi.

Humakin opetustulkkikeskus, 2013. Viitattu 28.3.2014. <http://otto.humak.fi/humakin-opetustulkkikeskus>

Innofactor Oyj 2014. Innofactor Prime. Viitattu 8.1.2014.
http://www.innofactor.fi/ratkaisusi/crm_ja_operatiiviset_ratkaisut/innofactor_prime

Kehitysvammaisten Tukiliitto ry. Kela keskittää tulkkauksen välitys- ja etätulkkaukspalvelut Turkuun 22.10.2013. Viitattu 18.11.2013.
<http://www.kvtl.fi/fi/ajankohtaista/lisaa-ajankohtaisia/?nid=1041>

Kansaneläkelaitos 2012. Tulkkauspalvelun välityskeskukset ja niiden sivupisteet. Viitattu 7.1.2014. http://www.kela.fi/tulkin-tilaaminen_kelan-valityskeskukset

Kansaneläkelaitos 2013a. Kuulo-, kuulonäkö ja puhevammaisten tulkkauspalvelut. Viitattu 15.11.2013. <http://www.kela.fi/tulkkauspalvelut>

Kansaneläkelaitos 2013b. Vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelut. Viitattu 18.11.2013.
http://www.kela.fi/documents/10180/578772/Kela_vammTulkkaus2013SU_verkko.pdf/4a166cac-319f-405a-97b6-b5e65f6011b0

Kansaneläkelaitos 2013c. Tulkin tilaaminen. Viitattu 18.11.2013.
http://www.kela.fi/vammaisten-tulkkauspalvelut_tulkin-tilaaminen

Rautio-Rajala, Merja & Heikkinen, Riikka & Johansson, Sanna 2013. *Palveluntuottajien koulutus syksy 2013 -diasarja*. Kansaneläkelaitos. Viitattu 9.1.2014.

Salmi, Eeva & Laakso, Mikko 2005. *Maahan lämpimään. Suomen viittomakielisten historia*. 1. painos. Helsinki: Kuurojen Liitto ry.

Salomaa, Jari 2013. Kela keskittää tulkkauksen välitys- ja etätulkkauspalvelut Turkuun. *Kielisilta* 4/2013, 24.

Valli, Raine 2001. Kyselylomaketutkimus. Teoksessa Juhani Aaltola & Raine Valli (toim.) *Ikkunoita tutkimusmetodeihin. Metodien valinta ja aineistokeruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle*. 1. painos. Jyväskylä: PS-kustannus, 100-112.

Åby, Maria 2011. *Tulkki välitys osana viittomakielen tulkkauspalvelua*. Humanistinen ammattikorkeakoulu. Ammattikorkeakoulun perustutkinnon opinnäytetyö.

LIITTEET

Liite 1. Kyselylomake

Kysely viittomakielen tulkkivälitystoiminnasta palveluntuottajien sisäisille välittäjille

TAUSTATIEDOT

1. Välityskokemuksesi määrä työvuosina.

Pyöristys tasalukuun, esim. 3v 5kk = 3 vuotta tai 3v 7kk = 4 vuotta.

- ☐ Alle vuosi
- ☐ 1-3 vuotta
- ☐ 4-5 vuotta
- ☐ 6-10 vuotta
- ☐ 11-20 vuotta
- ☐ Yli 20 vuotta

2. Teen välitystyötä tällä hetkellä

- ☐ Kokopäiväisesti
- ☐ Osa-aikaisesti

Seuraava -->

Kysely viittomakielen tulkkivälitystoiminnasta palveluntuottajien sisäisille välittäjille

VÄLITYSTOIMINTA ENNEN TAMMIKUUTA 2014

Vastaa kysymyksiin 3-14 sen kokemuksen perusteella, jonka olet saanut ennen Kelan valtakunnallisen välityskeskuksen perustamista.

3. Oletko tehnyt yhteistyötä seuraavien tahojen kanssa ennen tammikuuta 2014? *

- ☐ Sekä Kelan välityksen että palveluntuottajien sisäisten välitysten kanssa.
- ☒ Vain Kelan välityksen kanssa.
- ☐ Vain palveluntuottajien sisäisten välitysten kanssa.
- ☐ En ole tehnyt yhteistyötä kummankaan tahon kanssa.

<-- Edellinen

Seuraava -->

Kysely viittomakielen tulkkivälitystoiminnasta palveluntuottajien sisäisille välittäjille

YHTEISTYÖ KELAN VÄLITTÄJIEN KANSSA ENNEN TAMMIKUUTA 2014

4. Kuinka usein teit yhteistyötä Kelan välityksen kanssa ennen kuin valtakunnallinen välityskeskus perustettiin tammikuussa 2014?

- ☐ Jokaista tilausta käsitellessäni
- ☐ Useita kertoja päivässä
- ☐ Päivittäin
- ☐ Viikoittain
- ☐ Kuukausittain
- ☐ Vuosittain

5. Olitko tyytyväinen yhteistyön määrään Kelan välityksen kanssa?

- ☐ Yhteistyötä olisi pitänyt olla enemmän
- ☐ Yhteistyötä olisi pitänyt olla vähemmän
- ☐ Olin tyytyväinen yhteistyön määrään

6. Missä asioissa teit yhteistyötä Kelan välittäjien kanssa?

Voit valita useamman vaihtoehdon.

*Aikaikkuna sulkeutuu aina klo 12, minkä jälkeen Kelan välitys ja sisäiset välittäjät ovat velvollisia ilmoittamaan tulkitse tämän kalenterissa tapahtuvista muutoksista seuraavan päivän osalta. Ennen aikaikkunan sulkeutumista tulkin tulee itse tarkastaa kalenterinsa.

- ☐ Vastasin Kelan tiedusteluihin tulkkien käytettävyydestä.
- ☐ Pyysin Kelan välityksellä asiakkaalta tulkkimateriaaleja tulkeille.
- ☐ Sain Kelalta tiedon tulkin peruuntuneesta tilauksesta aikaikkunan* sulkeuduttua.
- ☐ Sain Kelalta tiedon tulkin kalenteriin lisäystä tilauksesta aikaikkunan* sulkeuduttua.
- ☐ Välitin Kelan välityksen kautta tulleet tulkkikäyttäjien asiakaspalautteet palveluntuottajalle.
- ☐ Joku muu, mikä?

7. Kuinka usein yhteistyö Kelan välittäjien kanssa tuotti tulosta?

- ☐ Aina
- ☐ Usein
- ☐ Silloin tällöin
- ☐ Harvoin
- ☐ Ei koskaan

8. Millä tavoin olit yhteydessä Kelan välittäjien kanssa?

Voit valita useamman vaihtoehdon.

- ☐ Sähköpostitse
- ☐ Puhelimitse
- ☐ Tekstiviestitse
- ☐ Videopuhelun välityksellä (esim. Skype)
- ☐ Joku muu, mikä?

<-- Edellinen

Seuraava -->

Kysely viittomakielen tulkkivälitystoiminnasta palveluntuottajien sisäisille välittäjille

YHTEISTYÖ PALVELUNTUOTTAJIAN SISÄISTEN VÄLITTÄJIEN KANSSA ENNEN TAMMIKUUTA 2014

9. Kuinka usein teit yhteistyötä palveluntuottajien sisäisten välitysten kanssa ennen kuin keskitetty välityskeskus perustettiin tammikuussa 2014?

- ☐ Jokaista tilausta käsitellessäni
- ☐ Useita kertoja päivässä
- ☐ Päivittäin
- ☐ Viikoittain
- ☐ Kuukausittain
- ☐ Vuosittain

10. Olitko tyytyväinen yhteistyön määrään palveluntuottajien sisäisten välittäjien kanssa?

- ☐ Yhteistyötä olisi pitänyt olla enemmän
- ☐ Yhteistyötä olisi pitänyt olla vähemmän
- ☐ Olin tyytyväinen yhteistyön määrään

11. Missä asioissa teit yhteistyötä palveluntuottajien sisäisten välittäjien kanssa?

Voit valita useamman vaihtoehdon.

- ☐ Kimppakyydin sopiminen paritulkkaustilanteessa, jossa tulkit olivat eri yrityksistä.
- ☐ Materiaalin hankkimisesta sopiminen paritulkkaustilanteeseen, jossa tulkit olivat eri yrityksistä.
- ☐ Käytännön asioiden sopiminen ja selvittäminen ulkomailla tapahtuvaan paritulkkaustilanteeseen liittyen.
- ☐ Jossain muussa tilanteessa, missä?

12. Kuinka usein yhteistyö palveluntuottajien sisäisten välittäjien kanssa tuotti tulosta?

- ☐ Aina
- ☐ Usein
- ☐ Silloin tällöin
- ☐ Harvoin
- ☐ Ei koskaan

13. Millä tavoin olit yhteydessä palveluntuottajien sisäisten välittäjien kanssa?

Voit valita useamman vaihtoehdon.

- ☐ Sähköpostitse
- ☐ Puhelimitse
- ☐ Tekstiviestitse
- ☐ Videopuhelun välityksellä (esim. Skype)
- ☐ Joku muu, mikä?

[<-- Edellinen](#)

[Seuraava -->](#)

Kysely viittomakielen tulkkivälitystoiminnasta palveluntuottajien sisäisille välittäjille

VÄLITYSTOIMINTA TAMMIKUUSTA 2014 ALKAEN

Vastaa kysymyksiin 15-25 sen välityskokemuksen perusteella, jonka olet saanut tammikuun 2014 aikana Kelan valtakunnallisen välityskeskuksen aloitettua toimintansa.

14. Oletko tehnyt yhteistyötä seuraavien tahojen kanssa tammikuun 2014 muutoksen jälkeen? *

- ☒ Sekä Kelan välityksen että palveluntuottajien sisäisten välitysten kanssa.
- ☐ Vain Kelan välityksen kanssa.
- ☐ Vain palveluntuottajien sisäisten välitysten kanssa.
- ☐ En ole tehnyt yhteistyötä kummankaan tahon kanssa tammikuusta 2014 alkaen.

[<-- Edellinen](#)

[Seuraava -->](#)

Kysely viittomakielen tulkkivälitystoiminnasta palveluntuottajien sisäisille välittäjille

YHTEISTYÖ KELAN VÄLITTÄJIEN KANSSA TAMMIKUUSTA 2014 ALKAEN

15. Kuinka usein olet tehnyt yhteistyötä Kelan keskitetyn välityskeskukseen kanssa tammikuusta 2014 alkaen?

- ☐ Jokaista tilausta käsitellessäni
☐ Useita kertoja päivässä
☐ Päivittäin
☐ Viikoittain

16. Oletko tyytyväinen yhteistyön määrään Kelan keskitetyn välityksen kanssa?

- ☐ Yhteistyötä tulisi tehdä enemmän
☐ Yhteistyötä tulisi tehdä vähemmän
☐ Olen tyytyväinen yhteistyön määrään

17. Missä asioissa teet yhteistyötä Kelan välittäjien kanssa?

Voit valita useamman vaihtoehdon.

*Aikaikkuna sulkeutuu aina klo 12, minkä jälkeen Kelan välitys ja sisäiset välittäjät ovat velvollisia ilmoittamaan tulkitse tämän kalenterissa tapahtuvista muutoksista seuraavan päivän osalta. Ennen aikaikkunan sulkeutumista tulkin tulee itse tarkastaa kalenterinsa.

- ☐ Vastaan Kelan tiedusteluihin tulkkien käytettävyydestä.
☐ Pyydän Kelan välityksellä asiakkaalta tulkkausmateriaaleja tulkeille.
☐ Saan Kelalta tiedot tulkkien peruuntuneista tilauksista aikaikkunan* sulkeuduttua.
☐ Saan Kelalta tiedot tulkkien kalentereihin lisätyistä tilauksista aikaikkunan* sulkeuduttua.
☐ Välitän Kelan välityksen kautta tulleet tulkinkäyttäjien asiakaspalautteet palveluntuottajalle.
☐ Joku muu, mikä?

18. Kuinka usein yhteistyö Kelan keskitetyn välityskeskukseen kanssa on tuottanut tulosta?

- ☐ Aina
☐ Usein
☐ Silloin tällöin
☐ Harvoin
☐ Ei koskaan

19. Millä tavoin olet yhteydessä Kelan keskitetyn välityskeskukseen kanssa?

Voit valita useamman vaihtoehdon.

- ☐ Sähköpostitse
☐ Puhelimitse
☐ Tekstiviestitse
☐ Videopuhelun välityksellä (esim. Skype)
☐ Joku muu, mikä?

[<-- Edellinen](#)

[Seuraava -->](#)

Kysely viittomakielen tulkkivälitystoiminnasta palveluntuottajien sisäisille välittäjille

YHTEISTYÖ PALVELUNTUOTTAJIEN SISÄISTEN VÄLITTÄJIEN KANSSA TAMMIKUUSTA 2014 ALKAEN

20. Kuinka usein olet tehnyt yhteistyötä palveluntuottajien sisäisten välitysten kanssa tammikuusta 2014 alkaen?

- ☐ Jokaista tilausta käsitellessäni
☐ Useita kertoja päivässä
☐ Päivittäin
☐ Viikoittain

21. Oletko tyytyväinen yhteistyön määrään palveluntuottajien sisäisten välitysten kanssa?

- ☐ Yhteistyötä tulisi olla enemmän
☐ Yhteistyötä tulisi olla vähemmän
☐ Olen tyytyväinen yhteistyön määrään

22. Missä asioissa teet yhteistyötä palveluntuottajien sisäisten välittäjien kanssa?

Voit valita useamman vaihtoehdon.

- ☐ Kimpakyydin sopimisessa paritulkkaustilanteessa, jossa tulkit ovat eri yrityksistä.
☐ Materiaalin hankkimisen sopimisesta paritulkkaustilanteeseen, jossa tulkit ovat eri yrityksistä.
☐ Käytännön asioiden sopimisessa ja selvittämisessä ulkomailla tapahtuvaan paritulkkaustilanteeseen liittyen.
☐ Jossain muussa tilanteessa, missä?

23. Kuinka usein yhteistyö palveluntuottajien sisäisten välitysten kanssa tuottaa tulosta?

- ☐ Aina
☐ Usein
☐ Silloin tällöin
☐ Harvoin
☐ Ei koskaan

24. Millä tavoin olet yhteydessä palveluntuottajien sisäisten välittäjien kanssa?

Voit valita useamman vaihtoehdon.

- ☐ Sähköpostitse
☐ Puhelimitse
☐ Tekstiviestitse
☐ Videopuhelun välityksellä (esim. Skype)
☐ Joku muu, mikä?

[<-- Edellinen](#)

[Seuraava -->](#)

Kysely viittomakielen tulkkivälitystoiminnasta palveluntuottajien sisäisille välittäjille

VÄLITYSTOIMINNAN TULEVAISUUS

Seuraavilla kysymyksillä yritetään selvittää välittäjien ajatuksia välitystyöstä tällä hetkellä ja siinä tapahtuvista muutoksista lähitulevaisuudessa. Vastaa kysymyksiin omien oletustesi mukaan.

25. Millaisia konkreettisia muutoksia olet huomannut työssäsi Kelan valtakunnallisen tulkkivälityksen aloitettua toimintansa?

2000 merkkiä jäljellä

26. Kuinka usein tulet tekemään yhteistyötä Kelan keskitetyn välityskeskuksen kanssa tammikuusta 2014 eteenpäin?

- ☐ Jokaista tilausta käsitellessäni
☐ Useita kertoja päivässä
☐ Päivittäin
☐ Viikoittain
☐ En koskaan

27. Kuinka usein tulet tekemään yhteistyötä palveluntuottajien sisäisten välitysten kanssa tammikuusta 2014 eteenpäin?

- ☐ Jokaista tilausta käsitellessäni
☐ Useita kertoja päivässä
☐ Päivittäin
☐ Viikoittain
☐ En koskaan

28. Toivoisitko muutoksia yhteistyöhön Kelan keskitetyn välityskeskuksen kanssa? Millaisia?

2000 merkkiä jäljellä

29. Toivoisitko muutoksia yhteistyöhön palveluntuottajien sisäisten välittäjien kanssa? Millaisia?

2000 merkkiä jäljellä

30. Millaiset tunnelmat sinulla sisäisenä välittäjänä on tällä hetkellä Kelan keskitetyn välityskeskuksen aloitettua toimintansa? Mitä mieltä olet muutoksesta? Miksi?

2000 merkkiä jäljellä

KIITOS VASTAUKSISTASI!

Liite 2. Kyselylomakkeen saatekirje

Hyvä tulkkivälittäjä,

Tulkkivälitys on tärkeä osa tulkkausalaa. Kelan valtakunnallisen, keskitetyn välityskeskuksen aloitettua toimintansa on hyvä tarkastella välitystoimintaa siitä näkökulmasta, millaista se on ollut tähän asti, ja kuinka se vielä mahdollisesti tulee uudistuksen myötä muuttumaan. Parhaiten tästä voivat kertoa työn asiantuntijat – tulkkivälittäjät.

Olemme Humanistisen Ammattikorkeakoulun tulkkiopiskelijoita ja teemme opin-
näytetyötämme tulkkivälitystoiminnasta. Tutkimme, kuinka Kelan valtakunnalli-
sen välityskeskuksen perustaminen vaikuttaa palveluntuottajien sisäisten väli-
tyskeskusten toimintaan ja välityskeskusten keskinäiseen yhteistyöhön. Ke-
räämme tietoa tutkimustamme varten sähköisen Webropol-kyselyn muodossa. Kysely on tarkoitettu palveluntuottajien sisäisissä välityskeskuksissa välittäjinä työskenteleville henkilöille.

Kyselyyn vastaaminen vie aikaasi noin 5-10 minuuttia. Kyselylomake on laadittu
niin, ettei henkilöllisyytesi paljastu vastauksia käsiteltäessä. Saat siis mahdolli-
suuden anonymisti kertoa kokemuksistasi ja ajatuksistasi tulkkivälittäjänä ja
näin kantaa kortesi kekoon alaa kehittävän tutkimuksen teossa.

Mikäli siis sovellut vastaajajoukkoomme, vastaathan kyselyymme ja jaat koke-
muksesi tutkimuksemme käyttöön. Jos et ole itse tulkkivälittäjä, mutta yritykses-
säsi toimii sisäinen välitys, laitathan viestimme eteenpäin oikealle henkilölle.

Iloista vuoden alkua toivottaen,

Ina Immonen
ina.immonen@humak.edu

Marjukka Kainulainen
marjukka.kainulainen@humak.edu

Linkki kyselyyn:

<https://www.webpolsurveys.com/S/F6023C22EFE5B259.par>